

**El servicio de referencia digital para la educación a distancia: el caso de las bibliotecas universitarias privadas del Aglomerado Gran Buenos Aires y los Estándares ACRL**

Tesina presentada para la obtención del grado de Licenciado en Bibliotecología y Documentación

Autor

Nicolás Darío Petrosini

Director

Esp. Oscar Fernández

## 1. Resumen

Esta tesina explora los servicios de referencia digital para la educación a distancia. Analiza las bibliotecas universitarias de gestión privada de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y partidos aledaños. Para ello aplica los Estándares de Servicios Bibliotecarios para la Educación a Distancia, de la Association of College and Research Libraries. Los datos se recolectaron entre mayo y junio de 2020 a través de un cuestionario autoadministrado en internet. Los resultados principales demuestran que los servicios de referencia atendían a los alumnos y docentes, utilizando herramientas de comunicación y fuentes de información digital. Sin embargo, la mayoría no tenía un plan estratégico que incluyera a la modalidad a distancia ni se integraba por completo en el sistema de gestión de aprendizaje. Se concluye que los servicios están configurados para la referencia virtual, pero no necesariamente para responder a las cuestiones particulares de la educación a distancia.

**Palabras clave:** Bibliotecas universitarias; Servicios de referencia digital; Educación a distancia; Estándares; Tecnología de la información; Buenos Aires

### Abstract

This thesis explores the digital reference services for distance education. It analyses the private university libraries located in the City of Buenos Aires and the surrounding districts. To this end, it applied the Standards for Distance Learning Library Services of the Association of College and Research Libraries. The data was collected between May and June 2020 through a self-administered online questionnaire. The main results show that the reference services assisted students and teachers with digital communication tools and information sources. However, most of them lack a strategic plan that includes the distance modality and don't fully integrate into the learning management system. The conclusion is that the services are configured for virtual reference, but not necessarily to address the particular issues of distance education.

**Keywords:** University and college libraries; Digital reference services; Distance education; Standards; Information technology; Buenos Aires

## **2. Agradecimientos**

Agradezco especialmente a las bibliotecas que participaron en la investigación respondiendo el cuestionario, sin las cuales no hubiera sido posible realizarla:

Biblioteca Central Padre Guillermo Furlong, S. J. Universidad del Salvador

Biblioteca Central San Benito Abad. Pontificia Universidad Católica Argentina

Biblioteca Central. Universidad Abierta Interamericana

Biblioteca Central. Universidad Argentina de la Empresa

Biblioteca Dr. Amadeo J. Galli. Instituto Tecnológico de Buenos Aires

Biblioteca Ezequiel Martínez Estrada. Universidad Favaloro

Biblioteca Facultades. Universidad Austral

Biblioteca Mariano Moreno. Universidad de Morón

Biblioteca Max Von Buch. Universidad de San Andrés

Biblioteca. Universidad CAECE (Sede Buenos Aires)

Biblioteca. Universidad de Belgrano

Biblioteca. Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales

Biblioteca. Universidad de Flores (Sede Buenos Aires)

Biblioteca. Universidad de Palermo

Biblioteca. Universidad de San Isidro. Dr. Placido Marín

También, a mi director de tesis por guiarme en el proceso.

Y a Graciela Deveze, por ciertos guiños que me impulsaron a elaborar este trabajo.

*A María Elena y Ricardo*

*A Delfi*

“La función de una biblioteca es dar al público de la manera más rápida y económica: información, inspiración y recreación. Si se puede encontrar una mejor manera que el libro, deberíamos usarlo.”

Melville Dewey (1851-1931)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Vann, S. K. (1978). *Melwil Dewey: His Enduring Presence in Librarianship*. Libraries Unlimited. (p. 221).

### 3. Introducción

Las bibliotecas universitarias de la segunda década del siglo XXI se encuentran en un momento de inflexión histórico. Para integrarse a los proyectos educativos a distancia deben repensar un paradigma consolidado sobre la era impresa, caracterizado por grandes inversiones en estructuras físicas (Stielow, 2014, p. 110). Este cambio necesita ser reflexionado para que las bibliotecas no pierdan su rol central en el proceso educativo, y continúen siendo apoyadas por las comunidades académicas.

En la Argentina existen pocos estudios sobre los servicios bibliotecarios para la educación no presencial, especialmente en el ámbito privado. Esta tesina explora los servicios de referencia digital para la educación a distancia, de las bibliotecas universitarias de gestión privada de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y partidos aledaños. Específicamente describe la administración de los servicios, el uso de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), los servicios para los alumnos y docentes, las fuentes de información, el personal bibliotecario y la cooperación con otros actores institucionales.

Para abordar los aspectos seleccionados, al no haber estándares específicos en el contexto local, se consultaron los Standards for Distance Learning Library Services (Estándares de Servicios Bibliotecarios para la Educación a Distancia), de la Association of College & Research Libraries (ACRL). Estos han logrado que el interés por servir a los estudiantes a distancia ingresara en la corriente principal del mundo bibliotecario, porque permiten establecer y evaluar servicios para esa modalidad (Fritts & Casey, 2010, p. 618). Cabe aclarar que en este trabajo se han omitido algunas políticas de los estándares, por la delimitación del tema y la factibilidad del estudio.

La estructura de la tesina se divide en tres partes: en la primera se enuncian las consideraciones preliminares, se fundamenta el aporte del tema y se sintetiza el estado actual de la cuestión. En la segunda parte se desarrolla el marco conceptual, haciendo referencia en los Estándares ACRL; más adelante, se explica el diseño metodológico aplicado y se presentan los resultados alcanzados y su discusión. En la tercera parte se exponen las conclusiones y recomendaciones. Al final, un glosario reúne los términos de las TIC abordados en este trabajo.

#### 4. Tabla de contenido

1. Resumen .....	i
2. Agradecimientos .....	ii
3. Introducción .....	v
4. Índice de tablas y figuras .....	4
5. Consideraciones preliminares.....	5
5.1. Tema .....	5
5.2. Título .....	5
5.3. Palabras clave .....	5
5.4. Modalidades de la investigación .....	5
5.5. Problema .....	6
5.6. Problemas conexos .....	6
5.7. Objetivo general .....	7
5.8. Objetivos específicos.....	7
6. Fundamentación del tema .....	8
6.1. Aporte e impacto .....	8
7. Estado actual de la cuestión .....	9
8. Marco conceptual .....	12
8.1. Introducción.....	12
8.1.1. La educación a distancia. ....	12
8.1.2. Los servicios bibliotecarios para la educación a distancia.....	12
8.1.3. El servicio de referencia digital. ....	13
8.2. Administración del servicio de referencia.....	14
8.2.1. Misión y metas.....	14
8.2.2. Planeamiento estratégico. ....	14
8.2.3. Control y evaluación. ....	15
8.3. Tecnología de Información y Comunicación .....	15
8.3.1. Herramientas de comunicación digital. ....	15

8.3.2.	Sistemas de gestión de aprendizaje. ....	16
8.4.	Servicios.....	16
8.4.1.	Referencia integrada para los estudiantes.....	16
8.4.2.	Instrucción en alfabetización Informacional. ....	17
8.4.3.	Referencia para los docentes. ....	18
8.5.	Fuentes de información .....	19
8.5.1.	Tipología.....	19
8.5.2.	Disponibilidad en soporte digital y marco legal. ....	20
8.6.	Personal bibliotecario .....	21
8.6.1.	Perfil profesional.....	21
8.6.2.	Distribución de funciones.....	22
8.7.	Coordinación y cooperación .....	22
8.7.1.	Docentes. ....	23
8.7.2.	Personal de educación a distancia. ....	23
8.7.3.	Departamento de tecnología.....	23
9.	Diseño metodológico .....	24
9.1.	Tipo de investigación .....	24
9.2.	Tipo de diseño .....	24
9.3.	Variables .....	24
9.4.	Técnicas y métodos.....	27
9.5.	Población y muestra .....	27
10.	Análisis de los datos .....	30
11.	Procesamiento de los datos.....	31
12.	Comentarios .....	41
12.1.	Descripción de los servicios de referencia .....	41
12.1.	Posibles limitaciones del trabajo .....	43
13.	Conclusiones .....	45
14.	Recomendaciones .....	47



15. Glosario .....	48
16. Anexos .....	51
16.1. Anexo 1. Cuestionario .....	51
16.2. Anexo 2. Matriz de datos .....	55
16.3. Anexo 3. Programas educativos a distancia observados .....	57
17. Bibliografía.....	59

#### 4. Índice de tablas y figuras

Tabla 1: Variables, dimensiones e indicadores. ....	25
Tabla 2: Población seleccionada. ....	28
Tabla 3: Cálculo de la población y muestra.....	29
Tabla 4: Respuestas codificadas: preguntas 1 a 5.....	55
Tabla 5: Respuestas codificadas: preguntas 6 a 10.....	55
Tabla 6: Respuestas a pregunta 11 (abierta).....	56
Figura 1: El Aglomerado Gran Buenos Aires. ....	6
Figura 2: Crecimiento de la educación a distancia en la Argentina (2011-2019).....	10
Figura 3: Administración de los servicios de referencia.....	31
Figura 4: Herramientas de comunicación digital empleadas. ....	32
Figura 5: Integración del servicio de referencia en el LMS.....	33
Figura 6: Servicios de información para los alumnos. ....	34
Figura 7: Servicios para los docentes que elaboran las asignaturas. ....	35
Figura 8: Fuentes de información utilizadas.....	36
Figura 9: Resolución de las consultas con documentos de la colección impresa. ....	37
Figura 10: Distribución de funciones del personal bibliotecario. ....	38
Figura 11: Conocimientos profesionales del personal bibliotecario. ....	39
Figura 12: Coordinación del servicio de referencia con otros actores institucionales. .	40

## **5. Consideraciones preliminares**

### **5.1. Tema**

Relevamiento de los servicios de referencia digital para la educación a distancia de las bibliotecas universitarias de gestión privada, localizadas en el Aglomerado Gran Buenos Aires.

### **5.2. Título**

El servicio de referencia digital para la educación a distancia: el caso de las bibliotecas universitarias privadas del Aglomerado Gran Buenos Aires y los Estándares ACRL

### **5.3. Palabras clave**

Bibliotecas universitarias; Servicios de referencia digital; Educación a distancia; Estándares; Tecnología de la información; Buenos Aires

Keywords: University and college libraries; Digital reference services; Distance education; Standards; Information technology; Buenos Aires

### **5.4. Modalidades de la investigación**

- Tipo de estudio: exploratorio y descriptivo.
- Enfoque: cuantitativo.
- Diseño metodológico: no experimental.
- Alcance temporal: transversal.
- Alcance espacial: la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, catorce partidos completos que la rodean y la superficie parcial de otro dieciséis de la Provincia de Buenos Aires. Esta “mancha urbana” es denominada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) como Aglomerado Gran Buenos Aires (2003, p. 4). Delimita la extensión en sentido poblacional, no administrativo. Se trata del mayor conjunto urbano de la Argentina, porque concentra casi el 35% de la población según el Censo 2010. Su localización y extensión pueden observarse en la figura 1 (en gris oscuro).

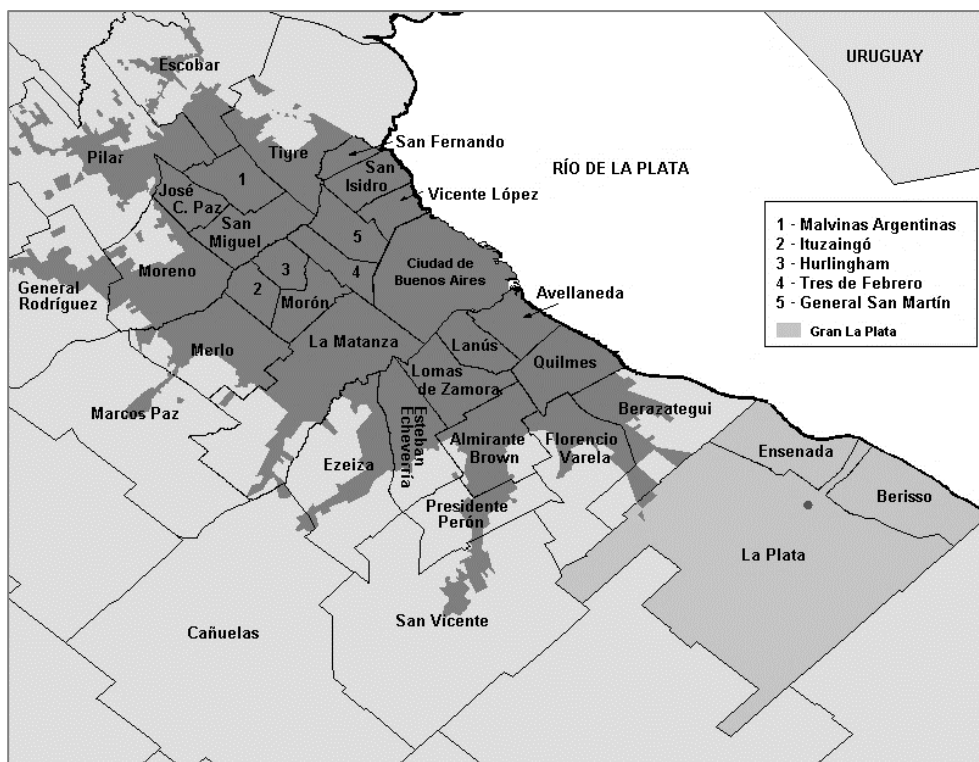


Figura 1: El Aglomerado Gran Buenos Aires.

Fuente: Roblespepe - Dominio Público.

[https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Aglomerado\\_Gran\\_Buenos\\_Aires.png](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Aglomerado_Gran_Buenos_Aires.png)

Cabe aclarar que en este trabajo no se incluye a la región definida como Gran La Plata.

## 5.5. Problema

¿Existen servicios de referencia digital en las universidades de gestión privada del Aglomerado Gran Buenos Aires que atienden a las comunidades de la modalidad a distancia?

## 5.6. Problemas conexos

- ¿Los servicios de referencia digital para la modalidad a distancia están comprendidos en las misiones y metas de las bibliotecas?
- ¿Son planificados estratégicamente y evaluados para servir a las comunidades a distancia?
- ¿Qué Tecnologías de Información y Comunicación utilizan? ¿Cómo las aplican?
- ¿Qué tipos de servicios brindan las bibliotecas para los alumnos y docentes?

- ¿Qué fuentes de información se utilizan para responder a las consultas de referencia? ¿En qué soportes se brindan los recursos?
- ¿Cuál es el perfil del personal encargado de los servicios? ¿Cómo se distribuye las funciones?
- ¿Los servicios son coordinados con los distintos actores involucrados en los proyectos educativos?

### **5.7. Objetivo general**

Explorar los servicios de referencia digital de las bibliotecas universitarias de gestión privada del Aglomerado Gran Buenos Aires, que sirven a las comunidades educativas de la modalidad a distancia, considerando los Estándares de Servicios Bibliotecarios para la Educación a Distancia de la ACRL.

### **5.8. Objetivos específicos**

1. Definir si los servicios de referencia para la modalidad a distancia están contenidos en las misiones y metas de las bibliotecas.
2. Determinar si los servicios son planificados estratégicamente y evaluados para servir a las comunidades a distancia.
3. Sondar cómo los servicios utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación.
4. Explorar los servicios específicos que brindan para los alumnos y docentes.
5. Detectar las tipologías y soportes de las fuentes de información utilizadas.
6. Conocer el perfil profesional y la distribución de las funciones del personal encargado de los servicios de referencia.
7. Indagar si existe coordinación y cooperación de los servicios de referencia con los distintos actores involucrados en los proyectos educativos.

## **6. Fundamentación del tema**

### **6.1. Aporte e impacto**

El aporte e impacto de esta tesina radica en su valor teórico e implicancias prácticas.

Por una parte, como el tema no ha sido explorado en el contexto nacional, este trabajo releva modelos que se utilizan en países con teoría y práctica profesional específica para los servicios bibliotecarios de la modalidad a distancia. Estos podrán ser considerados como antecedentes para investigaciones que necesiten abordarlos.

Por otra parte, las bibliotecas analizadas se beneficiarán de los resultados de la investigación, porque tendrán un diagnóstico sobre la situación de sus servicios. También podrá ser de utilidad para otras bibliotecas de educación superior que no forman parte de la población en estudio, pero que deseen integrarse en los proyectos educativos a distancia de sus universidades por medio de servicios especializados como los abordados en este trabajo.

## 7. Estado actual de la cuestión

Por un lado, en el contexto nacional el tema específico de esta tesina no ha sido estudiado. Sin embargo, existen algunos antecedentes relacionados:

1. Un relevamiento de los servicios bibliotecarios para la educación a distancia en las universidades argentinas de gestión estatal (Liberatore & Vuotto, 2004). Entre sus conclusiones, los autores afirman que existe un bajo porcentaje de servicios bibliotecarios específicos y que estos no se integran a las propuestas pedagógicas, sino que “funcionan como mundos paralelos, sin conexión.”
2. Una revisión conceptual de los aportes que pueden hacer las bibliotecas universitarias a la educación a distancia (Martínez Tamayo, 2005). La autora elabora una serie de recomendaciones, entre las cuales destaca que se debe trabajar en colaboración con los docentes y el personal informático, para “lograr una sustentabilidad a largo plazo y armonizar esfuerzos”, en lugar de competir por los recursos financieros de la universidad.
3. Una comunicación sobre el referencista integrado en el sistema de gestión de aprendizaje (Petrosini, 2019a); y una ponencia sobre el servicio de referencia para los docentes de la modalidad a distancia (Petrosini, 2019b).

También, cabe mencionar que, mientras se estaba elaborando esta tesina, el Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires (INIBI) llevaba cabo un proyecto de investigación sobre los MOOCs<sup>2</sup> y las bibliotecas universitarias de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Zona Metropolitana (Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, s.f.).

Por otro lado, en el contexto internacional los servicios de referencia para la educación a distancia han sido tratados con mayor extensión y profundidad en la literatura revisada, por lo cual hay varios modelos que se emplearon en esta investigación, entre otros:

1. El servicio de referencia integrado: es decir, accesible desde el sistema de gestión de aprendizaje para responder consultas de información e instruir en alfabetización informacional (Connolly-Brown et al., 2016). También para brindar recursos de información accesibles desde el mismo sistema (Bower & Mee, 2010).

---

<sup>2</sup> Los MOOCs (Masive Open Online Course) son “cursos en línea diseñados para una gran cantidad de participantes, a los que puede acceder cualquier persona en cualquier lugar, siempre que tengan una conexión a Internet” (UNESCO-UNEVOC, s. f.).

2. La búsqueda y selección de recursos de aprendizaje para el profesorado (Cervera-Farré et al., 2015).
3. La reingeniería de la biblioteca universitaria para la educación a distancia, que contempla el rediseño de procesos y servicios específicos para esa modalidad (Stielow, 2014).
4. Asimismo, como se mencionó anteriormente, existen los Standards for Distance Learning Library Services (Association of College & Research Libraries, 2016).

Además, al tratarse de un servicio digital, pueden aplicarse conceptos y teorías de la referencia digital, por ejemplo, sobre fuentes de información y herramientas de comunicación (Merlo Vega, 2010).

Por último, en cuanto a la actualidad del tema, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la educación a distancia en la Argentina se encuentra en un “momento fundacional” (2017, p. 111). En otras palabras, además de ofertas en posgrados y extensión, está incorporando programas para desarrollar carreras completas a distancia. Este argumento tiene una correlación con los datos estadísticos del Departamento de Información Universitaria (2020, p. 28), en el período 2011-2019, en los niveles de pregrado y grado. En estos se observa un aumento sostenido en los siguientes indicadores para la modalidad a distancia:

- Estudiantes: de 104.575 a 172.078 (+64,5%).
- Nuevos inscriptos: de 44.537 a 65.875 (+47,9%).
- Egresados: de 4.579 a 13.294 (+190,3%).

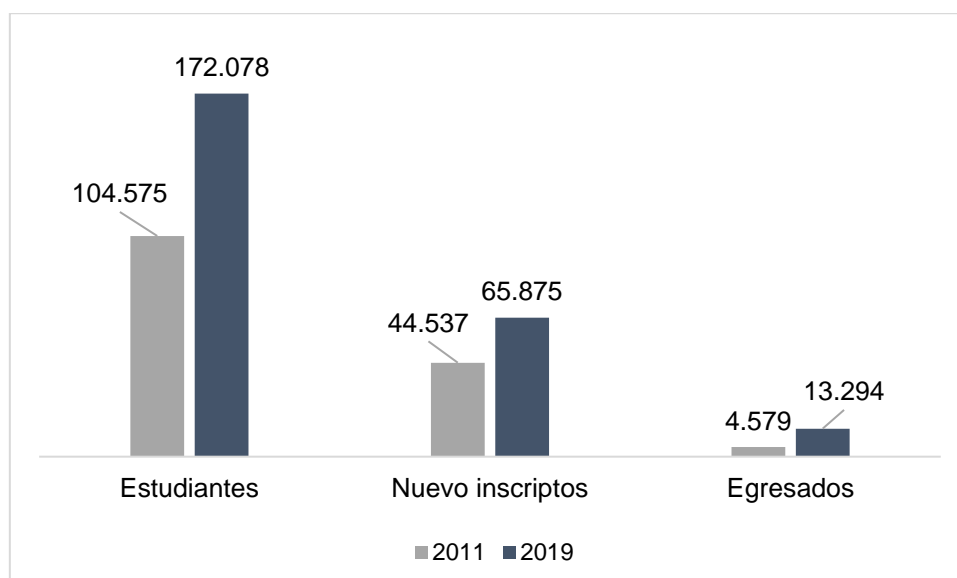


Figura 2: Crecimiento de la educación a distancia en la Argentina (2011-2019).

Fuente: elaboración propia en base a datos estadísticos.



En otras palabras, este escenario representa una oportunidad para que las bibliotecas universitarias se posicionen como actores relevantes ante sus comunidades educativas a distancia, de manera que puedan seguir ejerciendo un “papel central en el desarrollo del aprendizaje” (Liberatore y Vuotto 2004, p. 106).

## **8. Marco conceptual**

### **8.1. Introducción**

#### **8.1.1. La educación a distancia.**

Existen distintas definiciones de educación a distancia, algunas en sentido amplio y otras en sentido estricto. En las primeras no necesariamente hay una separación física y temporal en el proceso de enseñanza-aprendizaje, mientras que en las segundas sí.

Un ejemplo de las primeras es “el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para mejorar y apoyar el aprendizaje en la educación terciaria” (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2017, p. 55). Bajo esta definición se podrían considerar no solo los cursos en línea, sino, por ejemplo, los que recurren a internet como complemento de las actividades presenciales.

Un ejemplo de las segundas es:

Cualquier proceso educativo en el que toda o la mayor parte de la enseñanza se lleva a cabo por alguien retirado en el espacio y/o tiempo del alumno, con el efecto de que toda o la mayor parte de la comunicación entre docentes y alumnos se realiza a través de un medio artificial, ya sea electrónica o impresa (Moore et al., 2002, p. 22).

En este trabajo se aplicará el concepto de educación a distancia para aquellas universidades que, apoyadas en el uso de las TIC, brindan ofertas educativas en las cuales existe una separación temporal y espacial entre los docentes y estudiantes.

#### **8.1.2. Los servicios bibliotecarios para la educación a distancia.**

Los Standards for Distance Learning Library Services (de ahora en adelante los “Estándares ACRL”), enuncian que los servicios para esa modalidad son aquellos que apoyan los programas de universidades y otras instituciones de nivel superior, independientemente del campus físico o en ausencia de este. Incluyen a todos los cursos denominados como a distancia, combinados, virtuales, masivos, sincrónicos o asincrónicos (Association of College & Research Libraries, 2016, Definitions).

Estos servicios deben cubrir un rango amplio de necesidades de información e instrucción; también, proveer algún tipo de acceso directo al personal bibliotecario (Association of College & Research Libraries, 2016, Services). Los siguientes son los específicos para el tema de este trabajo.

- Servicio de referencia, incluida la interacción con un bibliotecario integrado (embedded librarian).
- Instrucción en línea sobre materiales impresos y electrónicos.
- Suministro rápido de documentos a los usuarios, ya sea obtenidos de la propia colección o por préstamo interbibliotecario.
- Provisión de documentos de acceso abierto<sup>3</sup>.

Cabe destacar que los Estándares ACRL se fundamentan en ofrecer servicios y recursos bibliográficos equivalentes; es decir, que deben alcanzar los mismos estándares de calidad que los dirigidos a los usuarios presenciales (Jones, 2004, p. 24).

### **8.1.3. El servicio de referencia digital.**

Como señala Cagnoli (2000, p. 22), el servicio de referencia brinda y facilita el acceso a la información a los usuarios, y promueve a la biblioteca; sin este podría ser considerada como un “depósito donde se despachan y prestan materiales” (Cagnoli, 2000, p. 22). Sin embargo, los usuarios ya no visitan los escritorios de referencia con tanta frecuencia, ni asisten a cada visita guiada y clase de instrucción, sino que prefieren iniciar sus investigaciones en internet<sup>4</sup>. Ante ese contexto, la biblioteca debe asumir una actitud proactiva para llegar a ellos con productos y servicios basados en la web, que respondan a sus necesidades de información (Thomsett-Scott, 2013, p. 13).

El servicio de referencia digital, de acuerdo a Merlo Vega (2010, p. 164), es el que atiende consultas de información de manera remota, empleando tecnologías digitales para la comunicación con los usuarios. Además, debido a la expansión de internet y las consecuencias que produce en las bibliotecas, este servicio comprende la instrucción en la búsqueda, recuperación, evaluación y uso de la información. En cuanto al término digital o virtual, en este trabajo se utilizará el primero, en tanto que el segundo alude a

---

<sup>3</sup> Por acceso abierto se entiende “la disponibilidad gratuita de la literatura en Internet, que permite que cualquier usuario pueda leer, descargar, copiar, imprimir, distribuir la información sin ninguna barrera financiera, legal o técnica, siendo la única restricción sobre la distribución y reproducción la de dar a los autores control sobre la integridad de su trabajo y el derecho a ser citado y reconocido adecuadamente (Budapest Open Access Initiative, 2002)” (De Volder, 2008).

<sup>4</sup> Cabe mencionar un informe del Online Computer Library Center (OCLC) que hace una década reveló que la mayoría de los estudiantes norteamericanos de grado comenzaban sus investigaciones en motores de búsqueda, Wikipedia y redes sociales; mientras que la biblioteca era su última opción (University Leadership Council, 2011, p. 11).

“algo que no es real”, es decir, como si ciertos elementos del servicio de referencia no existieran (usuarios, bibliotecarios, procesos y medios) (Merlo Vega, 2010, p. 164).

Por otra parte, entre los tipos de servicios de referencia digital, se encuentran los que brindan las bibliotecas universitarias, cuyos usuarios principales son los estudiantes, profesores e investigadores. Se trata de servicios “avanzados, centrados en el uso de colecciones especializadas, recursos electrónicos o apoyo a la enseñanza.” (Merlo Vega, 2010, p. 182).

## **8.2. Administración del servicio de referencia**

Los Estándares ACRL especifican que la biblioteca debe incluir los servicios para esa modalidad en su misión y metas; mantener un plan estratégico actualizado para servir a los alumnos a distancia que idealmente debe estar integrado en el plan estratégico global de la biblioteca, y ser evaluado periódicamente. El planeamiento, siguiendo a los Estándares ACRL, debe ser un proceso iterativo que incluya la evaluación, actualización y mejoramiento (Association of College & Research Libraries, 2016, Library Requirements). A continuación, se define cada uno de esos conceptos.

### **8.2.1. Misión y metas.**

La misión de la biblioteca enuncia la “principal razón de existir, la función que cumple en su comunidad, y su carácter y filosofía básicos” (Cagnoli, 1996, p. 26). Mientras que las metas “son fines deseados, amplios y no cuantificables, a alcanzar dentro del período de planeamiento... Dan a la biblioteca un marco de referencia para el establecimiento de objetivos” (Cagnoli, 1996, p. 28).

### **8.2.2. Planeamiento estratégico.**

El plan estratégico, a diferencia del táctico, enfatiza dos aspectos. Por un lado, “las oportunidades y amenazas, o restricciones, del entorno en que actúa la biblioteca, y las fortalezas y debilidades de la propia institución.” (Cagnoli, 1996, p. 47). Por otro lado, “procura crear un marco de referencia para tomar decisiones sobre la base del desempeño pasado, el que anticipa para el futuro, y las tendencias de su entorno.” (Cagnoli, 1996, p. 47).

### **8.2.3. Control y evaluación.**

El control permite:

Verificar y garantizar que las actividades llevadas a cabo se correspondan con las planeadas y, por lo tanto, que conduzcan a las metas y objetivos establecidos. Compara el desempeño real con los niveles establecidos en los planes, para determinar las posibles desviaciones y, si fuera necesario, aplicar medidas correctivas para asegurar que las acciones y resultados obtenidos conduzcan a los objetivos fijados (Cagnoli, 1996, p. 91).

### **8.3. Tecnología de Información y Comunicación**

Los Estándares ACRL especifican que la universidad debe proveer suficientes facilidades, equipamiento y herramientas de comunicación para alcanzar los objetivos de los programas de educación a distancia. El tamaño, número y su alcance deben ser suficientes para proveer acceso oportuno; incluyen herramientas de comunicación digital y sistemas de gestión de aprendizaje (Association of College & Research Libraries, 2016, Facilities and Equipment).

#### **8.3.1. Herramientas de comunicación digital.**

Las herramientas de comunicación digital son aplicaciones que operan en red para la comunicación entre los usuarios y la biblioteca (Merlo Vega, 2010, p. 195). Pueden clasificarse en:

- Asincrónicas: correo electrónico, formulario web.
- Sincrónicas: chat, videoconferencia<sup>5</sup>.

Las herramientas asincrónicas no requieren que el usuario y el bibliotecario estén presentes en tiempo real, sino que la consulta se realiza y resuelve de forma diferida; mientras que, en las sincrónicas, la transacción requiere que ambos actores interactúen al mismo tiempo. La principal ventaja de las primeras es poder brindar respuestas reflexionadas; mientras que las segundas permiten que los usuarios accedan sin espera al servicio. Ambas son complementarias, porque una transacción que se inicia por chat puede ser continuada por email, para suministrar un documento que resuelva la consulta.

---

<sup>5</sup> Para una definición de cada herramienta consultar el apartado 15. Glosario.

Otras herramientas para la referencia digital son las redes sociales: entre estas, Facebook, Instagram, Twitter y Whatsapp. Su utilización sigue el principio de “estar donde están los usuarios”, dándoles una opción para recibir sus consultas de información (Merlo Vega, 2010, p. 214).

### **8.3.2. Sistemas de gestión de aprendizaje.**

En la actualidad el proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia se desarrolla en los sistemas de gestión de aprendizaje o LMS por sus siglas en inglés (Learning Management System). Son software basados en servidores web que proveen módulos para los procesos administrativos y de seguimiento que se requieren en los sistemas de enseñanza-aprendizaje (López Guzmán, 2005, Capítulo 2, p. 13). Algunas características comunes de los LMS son la integración de correo electrónico, envío de documentos, foros e inclusión de materiales de cátedra, videos didácticos y archivos (Connolly-Brown et al., 2016, p. 167). Es importante subrayar que se trata de “un entorno cerrado y controlado” (Dans, 2004, p. 23).

## **8.4. Servicios**

De acuerdo a los Estándares ACRL, los servicios esenciales de referencia para esa modalidad son:

- Consulta e investigación interactuando con un bibliotecario integrado en el LMS (embedded librarian).
- Instrucción para adquirir habilidades de alfabetización informacional y digital.

En cuanto a servicios para los profesores, si bien no están descritos en los Estándares ACRL, incluyen esos usuarios como parte de la comunidad que debe ser atendida (junto con el personal de la universidad, administradores y otros actores institucionales) (Association of College & Research Libraries, 2016, Services).

### **8.4.1. Referencia integrada para los estudiantes.**

El bibliotecario integrado en el LMS está basado en el modelo de bibliotecología integrada (Embedded Librarianship), es decir, la introducción de un bibliotecario en un entorno físico o digital, donde puede interactuar con otro grupo (Dewey, 2004, p. 6). Un punto destacado de la integración de un referencista en el LMS es que permite llevar la biblioteca a los estudiantes que no pueden visitarla físicamente (Connolly-Brown et al.,

2016, p. 268), lo cual apoya la idea de ofrecer servicios equivalentes a la comunidad a distancia.

A través del LMS, el bibliotecario integrado puede brindar servicios informativos que formen parte del proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ejemplo:

- Participar como instructor o asistente, especialmente en las materias en que los alumnos tienen que elaborar proyectos de investigación.
- Monitorear dudas y preguntas en los foros de las asignaturas que pueden transformarse en consultas de referencia<sup>6</sup>.
- Generar un foro específico de la biblioteca para informar a los alumnos sobre los servicios disponibles y publicar recursos relevantes para los temas desarrollados en las materias.

Además, el servicio de referencia digital puede embeber enlaces en el LMS a:

- El catálogo en línea, bases de datos bibliográficas e información sobre la biblioteca (horario de atención, servicios, reglamento, etc.).
- Guías temáticas, las cuales son productos informativos que las bibliotecas universitarias han elaborado tradicionalmente.
- Las diferentes herramientas para comunicarse (email, chat, formulario web, etc.).

Como afirma Connolly-Brown (2016, p. 169), los estudiantes se inclinan a usar recursos bibliotecarios cuando los enlaces son provistos para ellos; de hecho, pueden preferirlos a los disponibles en internet si aquellos son fácilmente accesibles. Por su parte, Stielow (2014, p. 157) sostiene que los bibliotecarios deben esperar que el usuario de la era web busque las respuestas por sí mismo, sin depender de su asistencia: es decir, el servicio de referencia debe facilitar la auto-referencia.

#### **8.4.2. Instrucción en alfabetización Informacional.**

Por Alfabetización Informacional (Alfin) se define:

La traducción literal de la expresión inglesa "Information Literacy", que se emplea habitualmente para hacer referencia al conjunto de destrezas y

---

<sup>6</sup> En forma análoga al referencista que en la biblioteca física dejaría por un momento el escritorio de referencia para recorrer la biblioteca, tratando de percibir las consultas latentes de los usuarios que probablemente no se animan o no saben cómo realizarlas.

competencias comunicativas básicas que, en el contexto de la sociedad de la información, poseen los ciudadanos capacitados para identificar, obtener, analizar, procesar, evaluar y comunicar la información que precisan para desenvolverse con éxito en diferentes situaciones sociales, empleando tanto sistemas texto-lingüístico, como audiovisual, y/o multimedia (Pinto et al., 2009, p. 69).

Tradicionalmente las bibliotecas han brindado instrucción en el uso de sus servicios y productos informativos, denominada formación de usuarios; luego han incorporado actividades de Alfin. Sin embargo, a diferencia de la instrucción que puede dictarse en la modalidad presencial, la mediación del LMS entre los usuarios y el bibliotecario plantea un gran desafío, y también el potencial más grande para innovar (Viggiano, 2005, p. 39). Para salvar esa instancia, se pueden aplicar distintas herramientas tecnológicas:

- Tutoriales en línea: permiten alcanzar a grandes poblaciones, utilizando como complemento el LMS; su implementación depende de “la creatividad, los recursos técnicos y humanos destinados, y las tecnologías mismas utilizadas”. Pueden ser presentaciones “tipo power point o prezi pasando por aquellos muy multimediales y llegando hasta los que implican interactividad (pregunta-respuesta y autoevaluación-evaluación)” (Tarango & Mendoza-Guillén, 2012, p. 366).
- Videoconferencias: son consideradas como “herramientas tecnológicas de gran utilidad en el campo educativo”, en tanto permiten el intercambio desde lugares remotos y la observación de un “procedimiento aplicado” (Tarango & Mendoza-Guillén, 2012, p. 368).
- Videos: implican reconocer que en la actualidad el aprendizaje no puede realizarse únicamente desde el texto escrito y el libro, sino que debe incorporar la imagen y las pantallas (Monge, 2007, pp. 54-55). Para obtener un mejor resultado, Monge recomienda incorporar los contenidos específicos de las materias y trabajar en coordinación con los docentes.

#### **8.4.3. Referencia para los docentes.**

Es un trabajo colaborativo que distingue dos roles: por un lado, el docente quien es el “experto en contenido”; por otro lado, el bibliotecario, quien se asegura de los aspectos “formales e informacionales” de los recursos de aprendizaje seleccionados (Caridad-Sebastián & Martínez-Cardama, 2013, p. 152). Conforme a la experiencia de la



Biblioteca Virtual de la Universitat Oberta de Catalunya, este servicio que integra al bibliotecario en el diseño de las asignaturas, permite aportar “experiencia y asesoramiento en la selección de recursos de aprendizaje... garantizando su calidad e idoneidad, en línea con los contenidos tratados y actividades susceptibles de ser realizadas en las aulas” (Cervera-Farré et al., 2015, p. 122). En particular, el servicio de referencia podría asistir al docente de las siguientes maneras:

- Búsqueda y selección de nuevos recursos de aprendizaje.
- Identificación de recursos ya desarrollados para otras materias, que pueden ser reutilizados.
- Mantenimiento y actualización de las bibliografías creadas.

También se puede agregar la orientación al docente sobre los derechos de autor de los recursos a incorporar (Gandhi, 2003, p. 146).

## **8.5. Fuentes de información**

Según los Estándares ACRL, la universidad es responsable de asegurar que la comunidad educativa tenga acceso a materiales bibliográficos equivalentes a los que se proveen en el campus físico. Por lo tanto, debe asegurar el acceso adecuado y directo a materiales en formatos apropiados, suficientes en calidad, profundidad, número, alcance y actualidad. Estos deben enriquecer los programas académicos y responder a las necesidades de investigación y enseñanza, entre otros aspectos (Association of College & Research Libraries, 2016, Resources).

### **8.5.1. Tipología.**

De acuerdo a William Katz, una fuente de información es:

Cualquier obra que se usa para responder una pregunta. Puede ser un folleto, una lámina, un disco, un informe inédito, un artículo de publicación periódica, una monografía, una diapositiva, incluso un especialista que está a disposición para contestar una cuestión (López Yepes, 2008, p. 318).

En el servicio de referencia digital son esenciales las fuentes con acceso por internet (Merlo Vega, 2010, p. 117). Entre las que permiten suministrar información de calidad para el entorno académico, se puede mencionar las siguientes:

- Bases de datos bibliográficas.
- Bibliotecas digitales (de acceso abierto y restringido).
- Fuentes terminológicas en línea.
- Índices de citas.
- Motores de búsqueda académicos.
- Repositorios (institucionales y temáticos).
- Recolectores<sup>7</sup>.

Cabe destacar que a partir del desarrollo de internet y la explosión de la información, estas fuentes se han dispersado en múltiples soportes y formatos (Cordón García et al., 2010, p. 26), por lo cual existe una complejidad y una curva de aprendizaje para que los usuarios puedan manejarlos correctamente; esto hace imprescindible la implementación de programas de alfabetización informacional (Stielow, 2014, p. 171).

Por último, si bien la referencia digital se desarrolla a través de medios que operan en red, la colección física puede ser muy útil para la referencia digital; por ejemplo, para iniciar una investigación (Merlo Vega 2010, p. 245) o digitalizar un documento impreso.

### **8.5.2. Disponibilidad en soporte digital y marco legal.**

En un sistema de educación a distancia, la bibliografía “está sujeta a una serie de parámetros que son independientes de las organizaciones educativas” (Liberatore y Vuotto 2004, p. 105). Estos se relacionan con la disponibilidad y accesibilidad bajo las condiciones que impone el entorno digital. Una de las principales problemáticas está dada por las restricciones que impone el marco legal<sup>8</sup> para reproducir y distribuir documentos.

Por un lado, en el caso de las suscripciones a bibliotecas digitales y bases de datos, los agregadores y editoriales otorgan una licencia institucional a la biblioteca para que los usuarios puedan acceder a los documentos, a cambio de una remuneración económica que no necesariamente implica su propiedad (Cordón García et al., 2010, p. 99).

Por otro lado, para reproducir documentos impresos y suministrarlos a los usuarios, se debe contar con la autorización de los titulares de los derechos. El creador de una obra

---

<sup>7</sup> Para una definición de cada fuente consultar el apartado 15. Glosario.

<sup>8</sup> En la Argentina, la Ley de Propiedad Intelectual 11.723 protege los derechos de los autores de obras científicas, literarias, artísticas o didácticas.

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/40000-44999/42755/texact.htm>

posee los “derechos de carácter personal y patrimonial” que le atribuyen “la plena disposición y el derecho exclusivo a la explotación de la creación” (Tabieres & Letura, 2014, pp. 115-116). Los primeros le pertenecen de por vida, mientras que los segundos le permiten autorizar la copia o reproducción de la obra a terceros, en forma parcial o total y en cualquier medio o soporte.

Otra posibilidad para reproducir documentos es recurrir a las entidades de gestión colectiva<sup>9</sup>, las cuales se encargan de “recaudar los rendimientos económicos de los derechos de los titulares” y repartirlos entre ellos (Tabieres & Letura, 2014, pp. 120). En la Argentina la entidad colectiva para la reproducción de libros y publicaciones periódicas es el Centro de Administración de Derechos Reprográficos (CADRA)<sup>10</sup>.

## **8.6. Personal bibliotecario**

Citando a los Estándares ACRL, el bibliotecario de educación a distancia debe poseer, en los Estados Unidos, una maestría en Bibliotecología y Ciencia de la Información (MLIS) de un programa acreditado por la American Library Association. Este profesional se especializa en servicios bibliotecarios a distancia y es el responsable directo de su administración y supervisión, así como de la implementación de recursos bibliotecarios que apoyen el programa de educación a distancia. Es un actor transversal a la universidad y a la biblioteca. Puede realizar todas las prácticas bibliotecarias, tanto de administración y servicios, incluida la instrucción y la provisión de recursos informativos a la comunidad educativa a distancia (Association of College & Research Libraries, 2016, Personnel).

### **8.6.1. Perfil profesional.**

El referencista digital debe estar preparado en fuentes de información y técnicas de comunicación digitales, entre otras competencias, sumadas a las de un referencista tradicional<sup>11</sup> (Merlo Vega, 2010, p. 248). Sin embargo, debido al entorno digital y al

---

<sup>9</sup> En la Argentina estas entidades no están contempladas en la Ley 11.723.

<sup>10</sup> “Su actuación tiene efecto [solo] sobre sus miembros, así como a los de las demás entidades homólogas en el extranjero con las que tenga suscrito los pertinentes acuerdos de representación.” (Tabieres & Letura, 2014, p. 170).

<sup>11</sup> Es decir, interés por conocer las necesidades informativas de los usuarios, amabilidad y empatía, capacidad de análisis y síntesis, objetividad para responder a las consultas, nivel cultural medio/alto (Merlo Vega, 2010, p. 248).

contexto educativo en el cual se desempeña, deben combinarlas con otras (Bell y Shank, 2004, p. 374). Esencialmente:

- Diseño e implementación de programas y clases de alfabetización informacional, utilizando software y aplicaciones en línea (Reference & User Services Association, 2008).
- Conocimiento sobre la legislación en derechos de autor (Stielow, 2014, p. 475).

Este perfil está atravesado por la problemática de la formación profesional, porque la bibliotecología especializada en los entornos digitales es todavía una forma de arte, en una era de transición (Stielow, 2014, p. 466).

### **8.6.2. Distribución de funciones.**

Los Estándares ACRL recomiendan que un bibliotecario focalice el servicio; y que coordine a los otros bibliotecarios que se desempeñan en la modalidad a distancia, porque deben interactuar con diferentes departamentos, como las facultades, el departamento de tecnología y otros actores pedagógicos que se dedican a llevar a cabo los proyectos educativos a distancia (Association of College & Research Libraries, 2016, Definitions).

Otro modelo de trabajo es dividir las funciones del bibliotecario de educación a distancia entre diferentes bibliotecarios o sectores de la biblioteca. En ese caso, los Estándares ACRL señalan que se debe tener cuidado en asegurar que se cumplan todas las funciones esenciales (Association of College & Research Libraries, 2016, Personnel).

### **8.7. Coordinación y cooperación**

Entre otros aspectos, los Estándares ACRL especifican que el bibliotecario de educación a distancia debe participar en el desarrollo del curriculum y la planificación de los cursos para asegurar la disponibilidad de recursos y servicios bibliotecarios; trabajar colaborativamente con el profesorado para integrar la alfabetización informacional en los programas; promover el diálogo entre el personal de educación a distancia y los administradores de la biblioteca, para asegurar la cooperación de los dos grupos... desarrollar asociaciones interinstitucionales que garanticen el apoyo tecnológico necesario para la comunidad de educación a distancia (Association of College & Research Libraries, 2016, Cooperation and Collaboration).

Entre otros actores institucionales para el desarrollo de un servicio de referencia digital en educación a distancia, son muy importantes los docentes que participan en el diseño

y dictado de los cursos, el personal de educación a distancia y el del departamento de tecnología de la universidad.

#### **8.7.1. Docentes.**

La colaboración con los docentes es fundamental, como se ha dicho anteriormente, porque deben complementarse los conocimientos de aquellos con los de los bibliotecarios (Cervera-Farré et al., 2015). En otras palabras, el hecho de que sean los encargados de diseñar los contenidos de los cursos determina las necesidades de información e investigación de los alumnos. Por lo tanto, se sugiere trabajar con ellos desde el comienzo y en todo el ciclo de vida del curso para poder integrar efectivamente los servicios y recursos informativos (Bachus & Summey, 2003, p. 199). Uno de los aspectos claves de esta integración es el apoyo para los programas de alfabetización informacional (Stielow, 2014, p. 154).

#### **8.7.2. Personal de educación a distancia.**

En tanto los Estándares ACRL especifican que la biblioteca debe definir metas y objetivos que comprendan los servicios para la comunidad a distancia, compatibles con los de la universidad, recomiendan establecer relaciones con los responsables de dirigir y proveer los programas. La cooperación con esa área es esencial para proveer servicios bibliotecarios que apoyen las necesidades educativas de la comunidad (Bachus & Summey, 2003, p. 199).

#### **8.7.3. Departamento de tecnología.**

La coordinación con el departamento de tecnología de la universidad es trascendente para el servicio de referencia digital, porque en la educación a distancia deben coexistir y funcionar en un ambiente único de aprendizaje (Raraigh-Hopper, 2009, p. 74). En particular se suele necesitar la asistencia de ese departamento porque, frecuentemente, se deben realizar cambios en áreas del curso relacionadas con la biblioteca (Connolly-Brown et al., 2016) o solucionar problemas de autenticación de los usuarios (Kearley & Phillips, 2004, p. 70) a las bases de datos y bibliotecas digitales, a través de proxys y otros sistemas.

## **9. Diseño metodológico**

### **9.1. Tipo de investigación**

En tanto no hay antecedentes sobre el tema en el ámbito nacional, esta tesina es de tipo exploratorio. Sin embargo, también posee ciertas características de un trabajo descriptivo, porque se propone describir un fenómeno, o sea, detallar sus características a través de la medición de ciertas variables (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 91).

En esta investigación se aplica el enfoque cuantitativo, siguiendo una secuencia lógica que parte de la definición del tema y la construcción del marco conceptual, para luego recolectar los datos y medirlos objetivamente (Hernández Sampieri et al., 2014, pp. 2-3).

Se trata de una investigación transversal, esto es, que los datos se recolectaron “en un solo momento” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 154). Exactamente fueron obtenidos entre mayo y junio de 2020.

### **9.2. Tipo de diseño**

Para responder a los problemas de investigación se realizó una investigación no experimental, porque se observó el objeto de estudio “tal cual como se da en su contexto natural”. Es decir que no se manipularon las variables (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 152).

### **9.3. Variables**

A partir del marco teórico, se definieron las siguientes variables, dimensiones e indicadores, para recolectar los datos y, de esa forma, analizar el objeto de estudio:

Tabla 1: Variables, dimensiones e indicadores.

Variables	Dimensiones	Indicadores
Administración	Misión y metas	Inclusión del servicio de información para la modalidad a distancia en la misión y metas de la biblioteca.
Definición: función gerencial aplicada al servicio de referencia para adecuarlo a las necesidades del entorno y optimizar su rendimiento	Planificación estratégica	Plan estratégico del servicio de referencia para la comunidad a distancia.
	Evaluación del servicio	Evaluación anual del desempeño del servicio de referencia dedicado a la comunidad a distancia.
Tecnologías de la Información y Comunicación	Herramientas de comunicación digital	Uso de herramientas de comunicación digital para atender las consultas de información de los usuarios.
Definición: medios técnicos que se utilizan para manejar la información y facilitar la comunicación.	Sistema de gestión de aprendizaje (LMS)	Utilización de un LMS como punto de acceso para que los alumnos consulten el servicio de referencia.
	Referencia integrada para los estudiantes	Asistencia a los alumnos de la modalidad a distancia para resolver sus necesidades de información e investigación desde el LMS.
Servicios	Instrucción en alfabetización Informacional	Instrucción en alfabetización informacional para los usuarios de la modalidad distancia.
Definición: servicios que apoyan el proceso de enseñanza-aprendizaje de la modalidad a distancia y la formación de los usuarios en el uso crítico de la información		

	Referencia para los docentes	Apoyo a los docentes en la selección y mantenimiento de la bibliografía de las materias a distancia.
Fuentes de información	Tipología	Disponibilidad de una variedad de fuentes de calidad para responder a las consultas de información.
Definición: obras utilizadas para resolver consultas de referencia y ofrecer información a los usuarios, en formatos y soportes adecuados	Soporte digital	Disponibilidad de los recursos de información en soporte digital.
Personal bibliotecario	Perfil profesional	Competencias del personal para llevar adelante el servicio de referencia dedicado a la comunidad a distancia.
Definición: profesionales de la información dedicados al servicio de referencia para la comunidad a distancia	Distribución de funciones	Distribución de funciones del personal bibliotecario que atiende a la comunidad a distancia.
Coordinación y cooperación	Docentes	Colaboración con los docentes para integrar los recursos y las actividades de alfabetización informacional en las materias a distancia.
Definición: relaciones con otros actores institucionales para integrar el servicio de referencia en la modalidad a distancia	Personal de educación a distancia	Promoción del diálogo entre el personal de educación a distancia y los administradores de la biblioteca, para asegurar la cooperación de los dos grupos
	Departamento de tecnología	Comunicación con el departamento de tecnología de la universidad para optimizar el uso de las TIC.



#### **9.4. Técnicas y métodos**

Para medir el objeto de estudio se recolectaron los datos con un cuestionario autoadministrado en internet. La elección de este instrumento se fundamenta en que, para responder al problema de investigación, se precisaba recabar los datos de un gran número bibliotecas, en un área geográfica extensa y en un período de tiempo acotado (Universidad Virtual de Quilmes, s. f.).

El cuestionario está compuesto por diez preguntas cerradas para facilitar la tabulación de los datos, la mayoría de opción múltiple; también se incluyó una pregunta abierta para las bibliotecas que necesitaran aclarar algún aspecto no contemplado en las primeras<sup>12</sup>.

Para la implementación del cuestionario se recurrió a Google Forms<sup>13</sup>. Primero se diseñó un prototipo que fue probado y evaluado. Luego de las correcciones pertinentes, se envió el enlace al cuestionario a las direcciones de las bibliotecas seleccionadas.

#### **9.5. Población y muestra**

La población analizada en este trabajo está compuesta por 21 bibliotecas universitarias de gestión privada, ubicadas en el Aglomerado Gran Buenos Aires, cuyas instituciones mayores tenían ofertas educativas a distancia durante el período en que se realizó la investigación<sup>14</sup>. El 82% está localizado en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mientras que el resto en algunos Partidos del Gran Buenos Aires.

---

<sup>12</sup> Puede leerse una transcripción del cuestionario en el Anexo 1, apartado 16.1.

<sup>13</sup> [https://www.google.com/intl/es-419\\_ar/forms/about](https://www.google.com/intl/es-419_ar/forms/about)

<sup>14</sup> Durante el tiempo en que se recolectaron los datos todas las universidades de gestión privada del Aglomerado Gran Buenos Aires se vieron forzadas a migrar a la modalidad a distancia, debido a la cuarentena y al aislamiento obligatorio que dispuso el gobierno argentino, a causa de la pandemia del virus SARS-CoV-2. En esta investigación no se consideran a las universidades que carecían de programas a distancia de manera estable, previamente a la pandemia.

*Tabla 2: Población seleccionada.*

Universidad	Siglas	Localidad
Instituto Tecnológico de Buenos Aires	ITBA	CABA
Pontificia Universidad Católica Argentina	UCA	CABA
Universidad Abierta Interamericana	UAI	CABA
Universidad Argentina de la Empresa	UADE	CABA
Universidad Argentina John Fitzgerald Kennedy	JFK	CABA
Universidad Austral	UA	PGBA
Universidad CAECE	CAECE	CABA
Universidad de Belgrano	UB	CABA
Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales	UCES	CABA
Universidad de Flores	UFLO	CABA
Universidad de Morón	UM	PGBA
Universidad de Palermo	UP	CABA
Universidad de San Andrés	UDESA	PGBA
Universidad de San Isidro. Dr. Plácido Marín	USI	PGBA
Universidad del CEMA	UCEMA	CABA
Universidad del Museo Social Argentino	UMSA	CABA
Universidad del Salvador	USAL	CABA
Universidad Di Tella	UDT	CABA
Universidad Favaloro	UF	CABA
Universidad Isalud	ISALUD	CABA
Universidad Maimonides	UMAI	CABA

*Nota:* CABA = Ciudad Autónoma de Buenos Aires. PGBA = Partido del Gran Buenos Aires

El cálculo de la población se dedujo de la siguiente manera: de acuerdo al Consejo de Rectores de Universidades Privadas (s. f.), durante la recolección de los datos existían 33 instituciones de educación superior de gestión privada en el Aglomerado Gran Buenos Aires. Estas comprendían tanto universidades (24) como institutos universitarios (9). De las 24 universidades, 21 poseían ofertas educativas a distancia (87%).

Para corroborar lo anterior se observó directamente la mención de programas y cursos de modalidad a distancia en los sitios web de cada universidad<sup>15</sup>. Estos incluían:

- Carreras de pregrado, grado y posgrado.
- Cursos ejecutivos.
- Cursos de extensión universitaria.
- Diplomaturas.

No se consideraron las instituciones que utilizaban los sistemas de gestión de aprendizaje para apoyar las clases presenciales (mediante comunicaciones e inscripciones a materias, entre otros fines). Tampoco se tomaron en cuenta los institutos universitarios<sup>16</sup> para lograr que las unidades observadas fueran lo más homogéneas posible. Asimismo, no se relevaron las ofertas de cursos masivos abiertos en línea (MOOC por sus siglas en inglés).

De las 21 bibliotecas encuestadas, 15 contestaron el cuestionario. Es decir, que la muestra representa el 70% de la población.

*Tabla 3: Cálculo de la población y muestra.*

Localidad	Universidades	EAD	Muestra
CABA	20	17	11
PGBA	4	4	4
<i>Total</i>	24	21	15

*Nota:* EAD = educación a distancia.

---

<sup>15</sup> Ver el Anexo 3, apartado 16.3.

<sup>16</sup> Los institutos universitarios, instituciones de educación superior que pueden otorgar títulos de grado y posgrado, “circunscriben su oferta académica a una sola área disciplinaria”, a diferencia de las universidades, las cuales “deben desarrollar su actividad en una variedad de áreas disciplinarias no afines, orgánicamente estructuradas en facultades, departamentos o unidades académicas equivalentes” (Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria, s. f., pp. 10-11).

## 10. Análisis de los datos

Por un lado, una vez recolectadas las preguntas cerradas, se transfirieron los datos del formulario a una hoja de cálculo. La información resultante fue analizada de manera que pudiera conocerse la distribución de la muestra en relación a las variables seleccionadas en esta investigación. En concreto se observó:

- El porcentaje de respuestas para cada variable.
- La moda, esto es el valor (o valores) que ocurren con mayor frecuencia en la distribución. La moda identifica el puntaje o puntajes más frecuentes de la distribución (Hafner, 1998, p. 128).

Cabe aclarar que en una pregunta se obtuvieron resultados invalidados, porque las opciones de respuesta se contradecían. De todas formas, no alteró el resultado de manera significativa.

Por otro lado, la pregunta abierta fue contestada por tres bibliotecas, cuyas respuestas confirman algunos de los resultados obtenidos en las preguntas cerradas.

En el 16.1 de este trabajo se puede consultar una matriz de datos con las respuestas recolectadas.

## 11. Procesamiento de los datos

Sobre la administración de los servicios de referencia para la modalidad a distancia, el 80% de las bibliotecas los incluyen en su misión y metas; el 60% evalúa los servicios anualmente para la mejora continua. El 27% posee un plan estratégico que comprende a la modalidad; mientras que el 13% no contempla ninguno de estos aspectos.

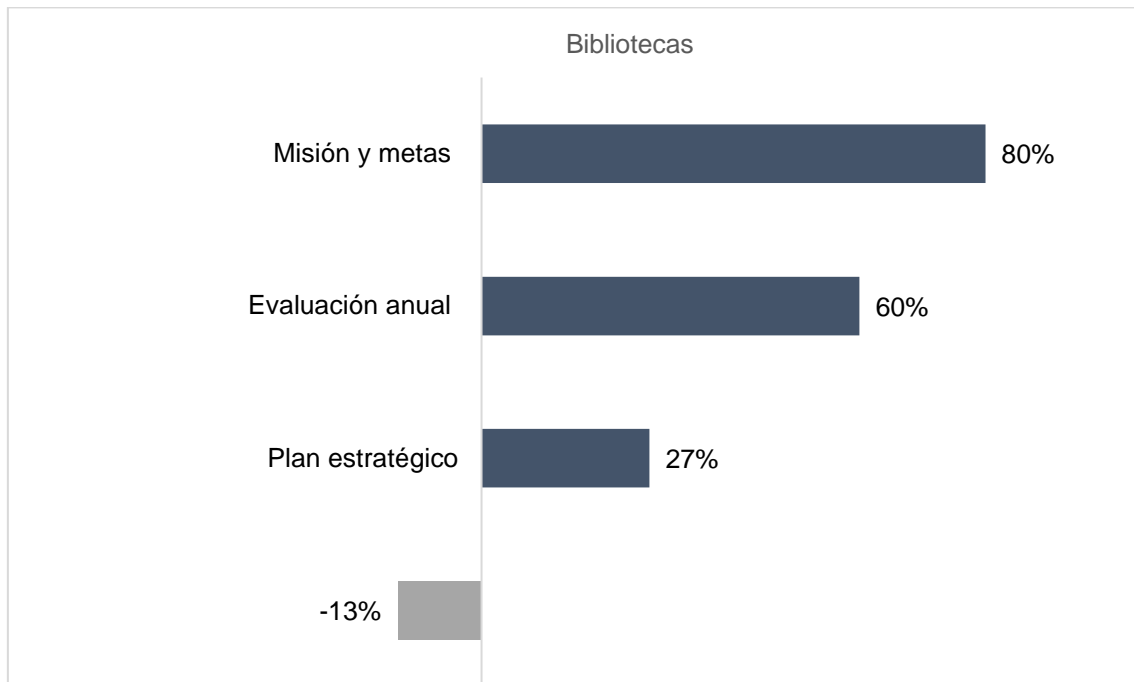


Figura 3: Administración de los servicios de referencia.

En cuanto a la aplicación de las TIC, específicamente sobre las herramientas de comunicación digital, hay un mayor uso de las asincrónicas que de las sincrónicas:

- El 100% de las bibliotecas utiliza el email y el 47% el formulario web.
- El 53% usa la videoconferencia y el 27% chat.

Las redes sociales son empleadas por el 47%.

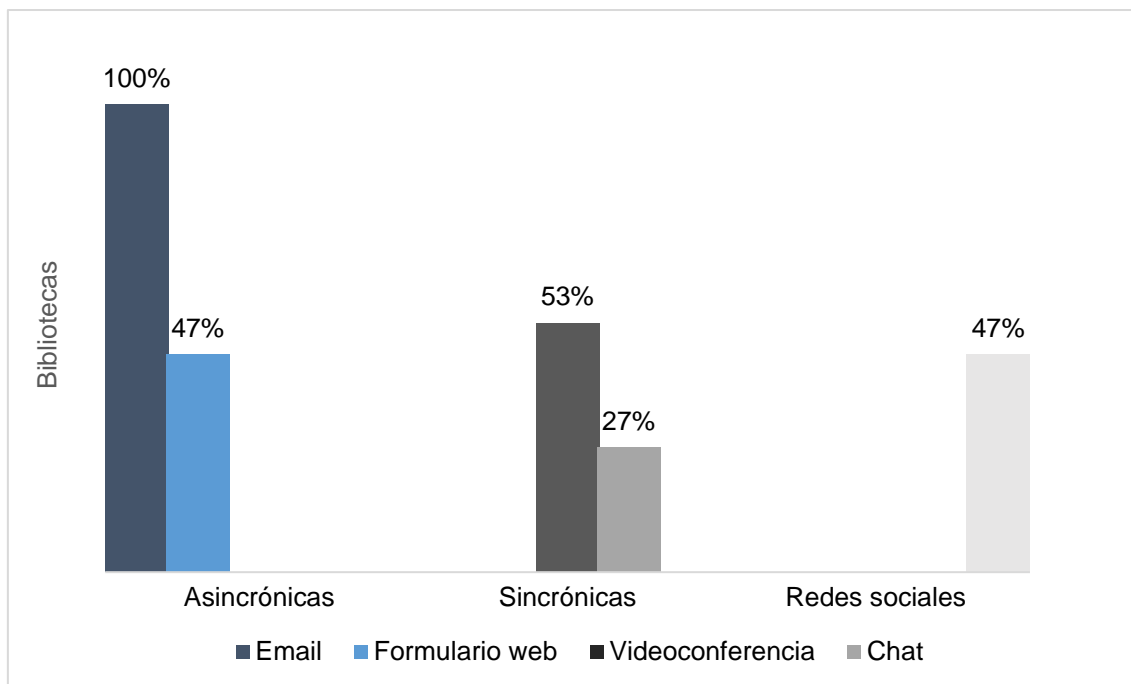


Figura 4: Herramientas de comunicación digital empleadas.

Sobre el uso del LMS, se diferencian dos grupos de bibliotecas:

1. Las que integran el servicio de referencia: es el 60%, a través de enlaces que conectan a las herramientas de comunicación; solo una biblioteca, además, embebe un bibliotecario en el sistema de gestión de aprendizaje.
2. Las que no se integran de ninguna de las dos formas: representan el 33%.

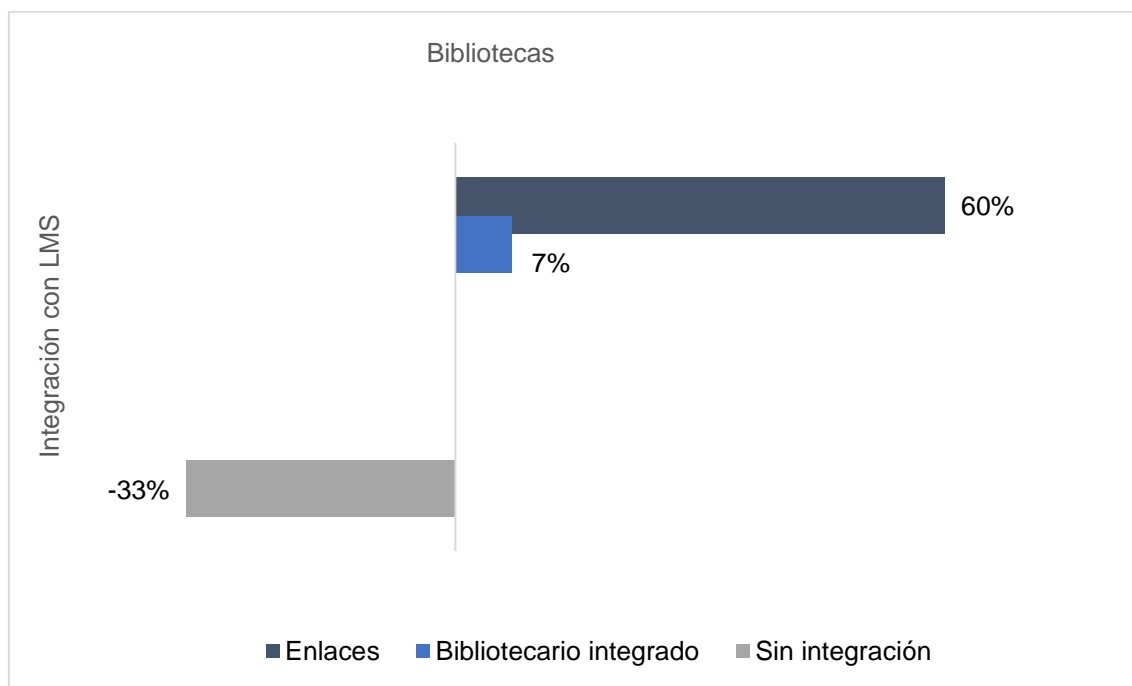


Figura 5: Integración del servicio de referencia en el LMS.

LMS = Sistema de gestión de aprendizaje. En la pregunta que corresponde a este gráfico se invalidó una respuesta. Por lo tanto, el porcentaje resultante del gráfico no es el 100% de los casos, sino el 93%.

Por otro lado, todas las bibliotecas brindan servicios de información para los alumnos: el 87% provee consulta e investigación con un bibliotecario, acceso al catálogo en línea y bases de datos bibliográficas desde el LMS. El 67% ofrece acceso a guías temáticas con recursos informativos en el LMS; y el 60% instruye en alfabetización informacional a través de tutoriales, videos o clases sincrónicas.

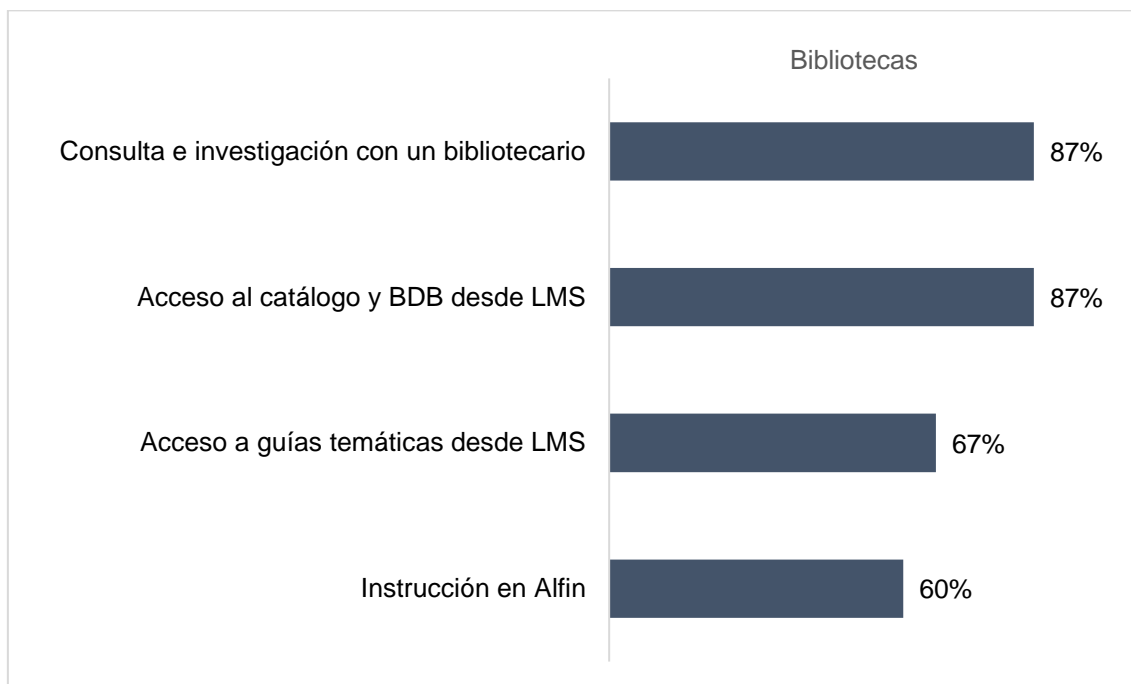


Figura 6: Servicios de información para los alumnos.

BDB = bases de datos bibliográficas. LMS = sistema de gestión de aprendizaje. Alfin = alfabetización Informacional.



Con respecto a los servicios para los docentes que elaboran las materias a distancia, todas las bibliotecas buscan y seleccionan documentos para ellos (100%); el 73% se encarga de identificar recursos que pueden ser reutilizados en otras asignaturas; el 67% asesora en la propiedad intelectual de los documentos a incorporar en la materias. Y el 60% asiste en el mantenimiento y actualización de las bibliografías creadas.

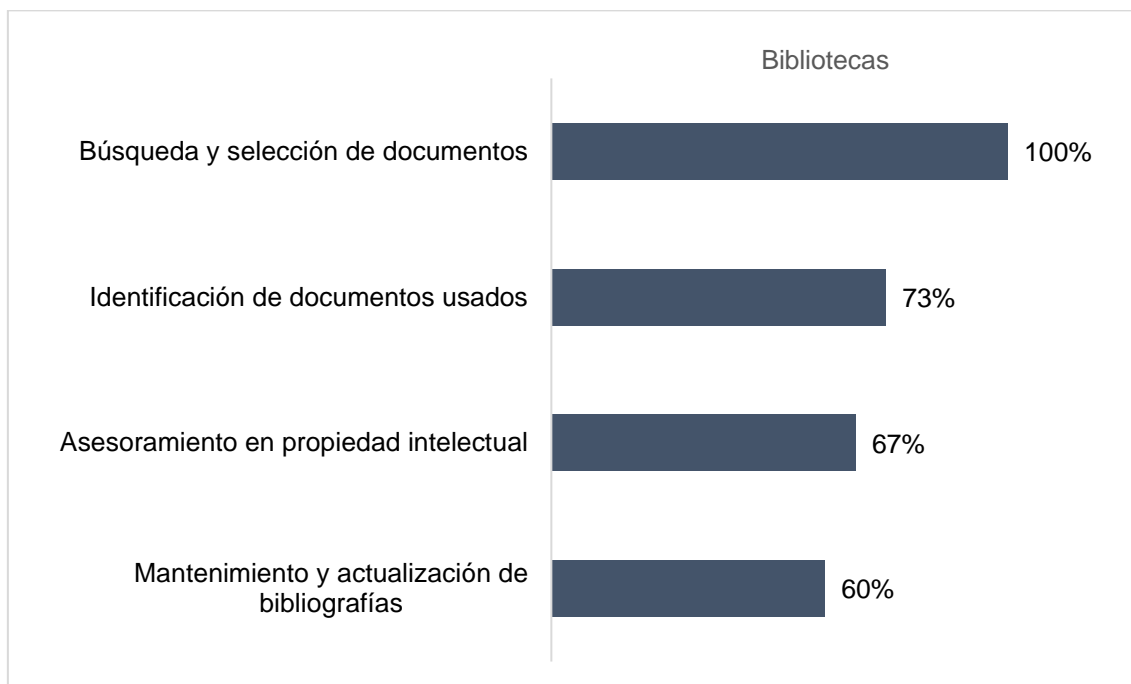


Figura 7: Servicios para los docentes que elaboran las asignaturas.

Sobre las fuentes de información, el 87% de los servicios utiliza con mayor frecuencia las bases de datos bibliográficas de acceso restringido y las bibliotecas digitales de acceso libre. Con menor frecuencia, las bibliotecas digitales de acceso restringido (60%), los repositorios institucionales y temáticos (53%), documentos digitalizados de la colección impresa (libros, artículos e informes) (47%) y los motores de búsqueda académicos (40%). Mientras que los recolectores (7%) y las fuentes terminológicas en línea (7%) son los menos usados.

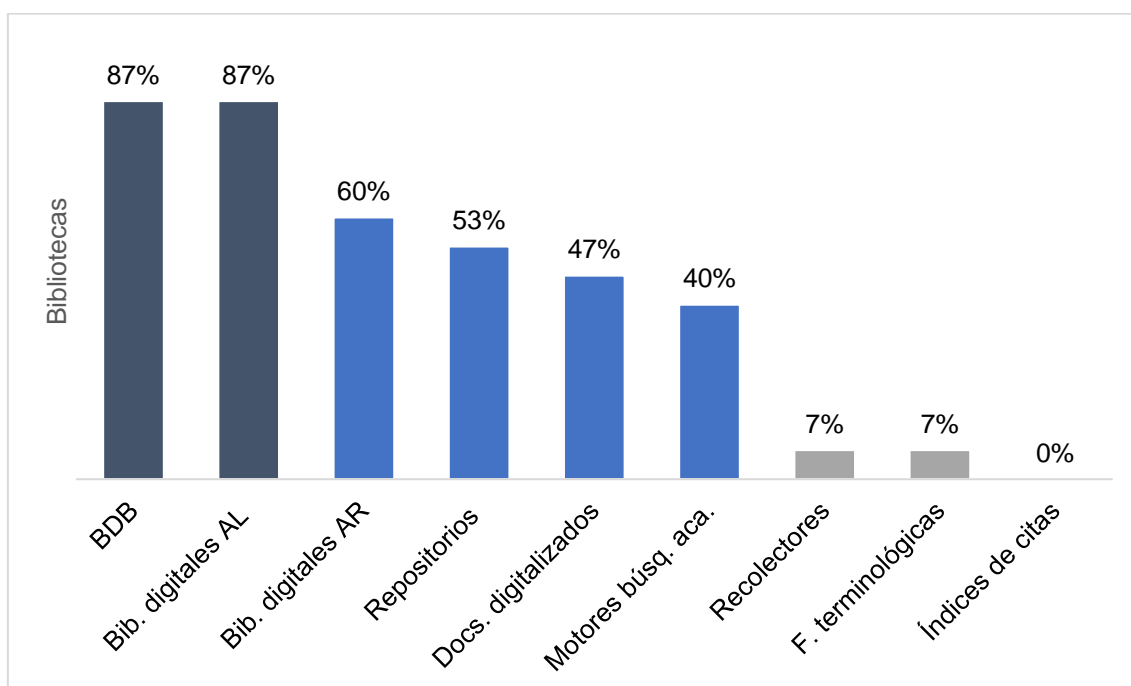


Figura 8: Fuentes de información utilizadas.

*BDB = bases de datos bibliográficas. Bib = bibliotecas. AL = acceso libre. AR = acceso restringido. Docs = documentos. Búsqueda = búsqueda. Aca = académicos. F = fuentes.*

En los casos en que una consulta de referencia puede resolverse con un documento de la colección impresa, las bibliotecas analizadas se clasifican en tres categorías:

1. Las que tienden a digitalizar documentos en todos los casos y los suministran a los usuarios (33%). Todas utilizan licencias de CADRA y el 13% solicita el permiso a los titulares de derechos de las obras para reproducirlas en algunas transacciones.
2. Las que digitalizan documentos o envían las referencias a los usuarios (27%). Una tiene una licencia de CADRA y las restantes se valen de la autorización de los titulares (20%).
3. Las que solo brindan las referencias de los documentos para que los usuarios los obtengan por sí mismos (40%).

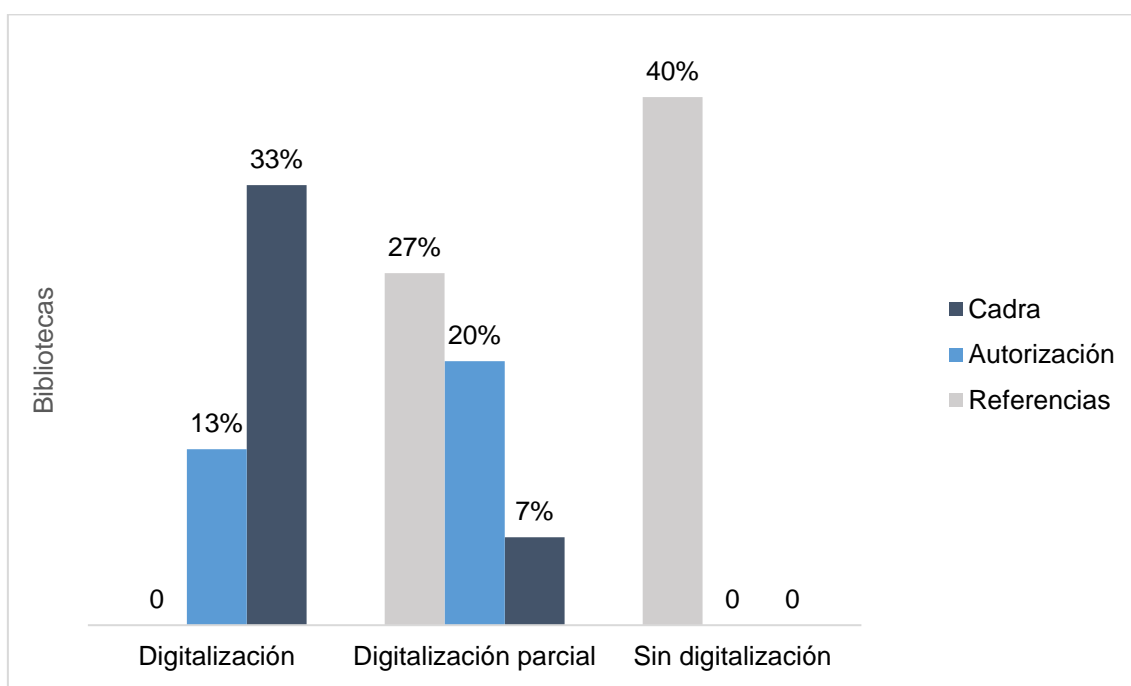


Figura 9: Resolución de las consultas con documentos de la colección impresa.

Docs = documentos. Ref = referencias.

Sobre el personal bibliotecario, en el 93% de las bibliotecas son los mismos profesionales de la modalidad presencial; solamente en una institución los bibliotecarios para la modalidad presencial trabajan en colaboración con uno o más bibliotecarios con dedicación exclusiva para distancia.

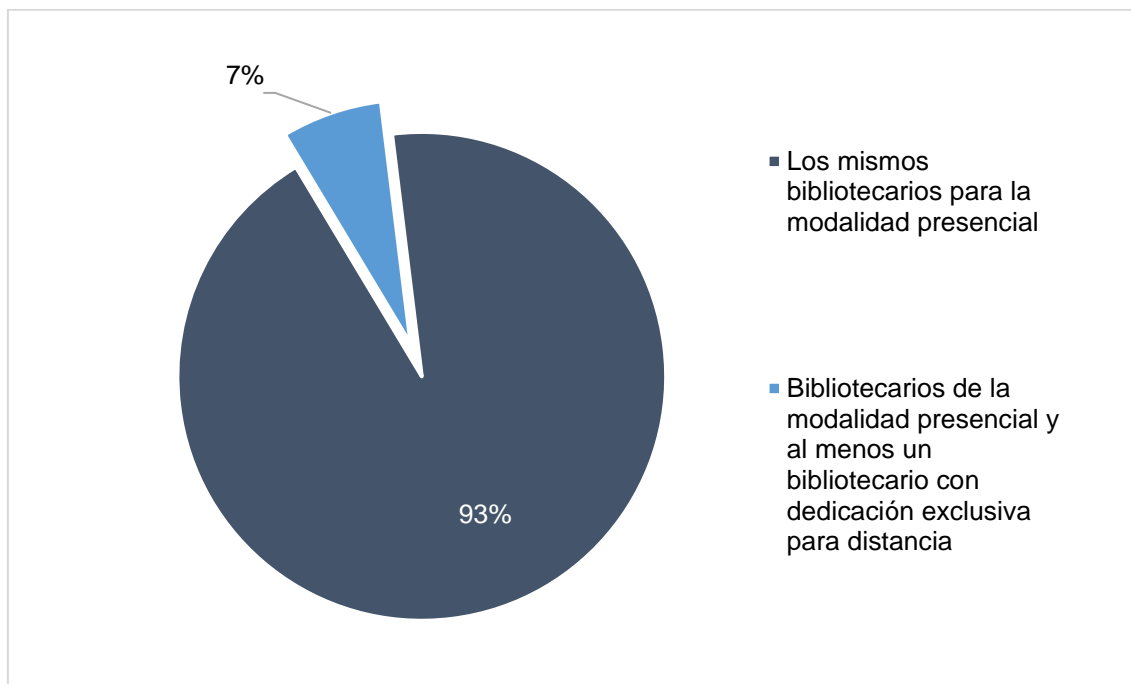


Figura 10: Distribución de funciones del personal bibliotecario.

En el 80% de las bibliotecas el personal tiene conocimientos profesionales en fuentes de información digital; en el 67% sobre propiedad intelectual y derechos de autor; en el 40% en técnicas de comunicación digital; en el 33% sobre diseño e implementación de programas de alfabetización informacional utilizando software y aplicaciones web; solamente en el 13% de las bibliotecas no trabaja personal con ninguno de los conocimientos relevados.

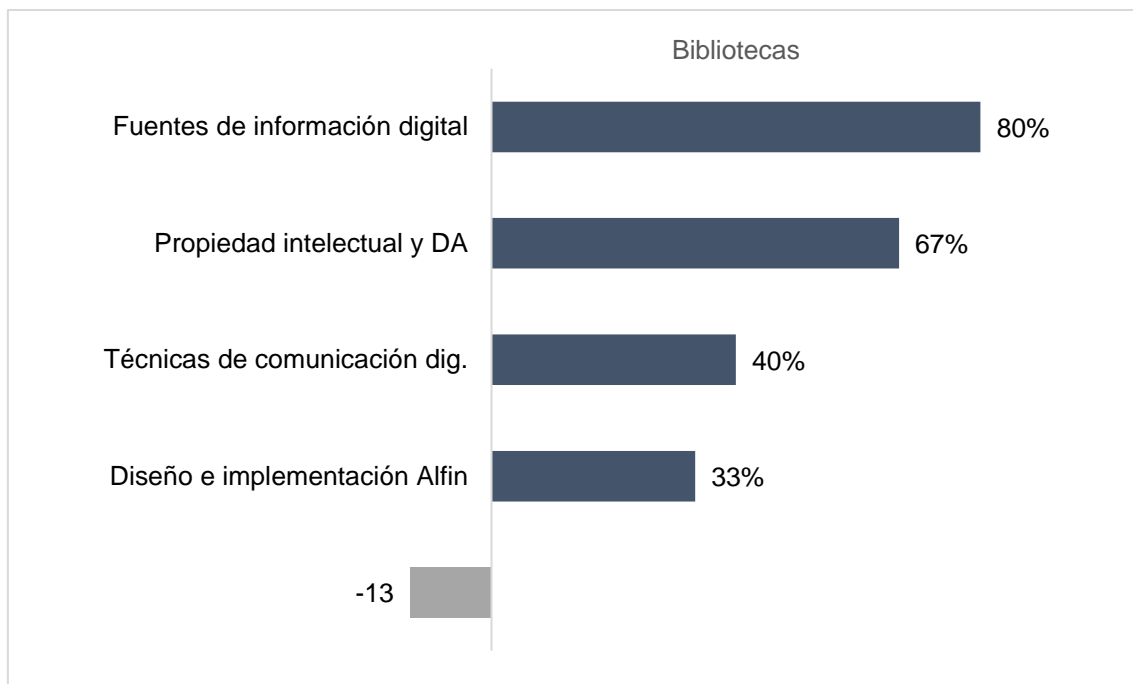


Figura 11: Conocimientos profesionales del personal bibliotecario.

DA = derechos de autor. dig. = digital. Alfin = alfabetización informacional.

Por último, en cuanto a la coordinación y cooperación con otros actores institucionales, en el 67% de las bibliotecas el personal interactúa con el Departamento de Tecnología de la universidad para optimizar el acceso a los recursos de información utilizados en la modalidad a distancia; el 60% promueve el diálogo entre la dirección de la biblioteca y el personal de educación a distancia para asegurar la cooperación de ambos grupos; el 40% trabaja en colaboración con los docentes para incorporar las actividades de alfabetización informacional en los programas educativos a distancia. Solamente el 13% de las bibliotecas no realizan ese tipo de actividades.

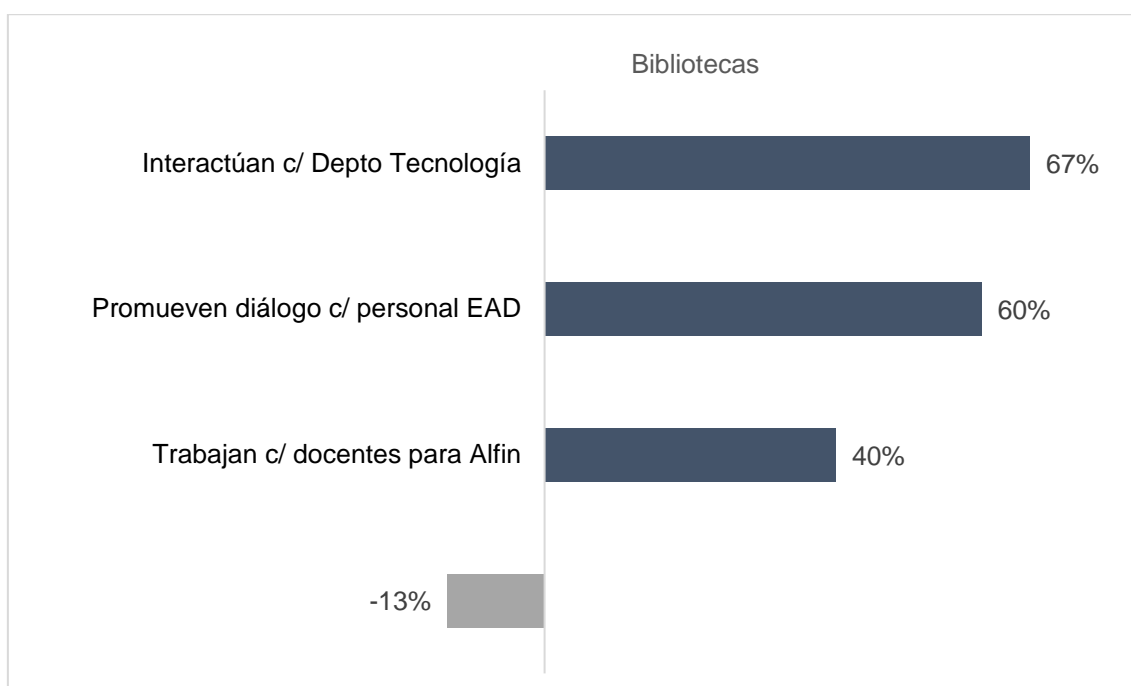


Figura 12: Coordinación del servicio de referencia con otros actores institucionales.

Depto. = departamento. EAD = Educación a distancia. Alfin = alfabetización informacional.

## 12. Comentarios

### 12.1. Descripción de los servicios de referencia

Sobre la administración de los servicios, casi todas las bibliotecas incluyen a las comunidades a distancia en sus filosofías básicas y fines deseados. Sin embargo, más del 70% no ha desarrollado un plan estratégico específico para la modalidad analizada. Es decir, no está considerando sus fortalezas, debilidades ni el entorno en el que actúa (cabe recordar la oportunidad que representa el crecimiento de la educación a distancia en la Argentina). Y en tanto la biblioteca debe ofrecer “algo deseable” a su ambiente, los servicios descritos corren el riesgo de perder el apoyo institucional que, “no es incondicional, es incierto” (Cagnoli, 1996, p. 50); en dicho escenario, otros departamentos académicos o administrativos podrían competir por sus recursos.

En cuanto a las TIC, por una parte, los servicios utilizan distintas herramientas de comunicación digital, en especial asincrónicas (email y formulario web)<sup>17</sup>. Además, casi la mitad emplea las redes sociales, por lo cual aprovecha su potencial pedagógico para crear, reutilizar y difundir la información (Caridad-Sebastián & Martínez-Cardama, 2013, p. 152). Por otra parte, sobre la implementación a través del LMS, más de la mitad de los servicios inserta enlaces de sus herramientas de comunicación; pero no asigna un bibliotecario integrado. Por ese motivo, Tumbleson y Burke (2013, p. 20) sostienen que, al no haber un contacto cercano con los estudiantes, se pierde la oportunidad de brindar un servicio centrado en sus necesidades informativas. Mientras que el resto de las bibliotecas no se integra en el LMS, con lo cual deja de ocupar un lugar central en el proceso de enseñanza-aprendizaje (Tumbleson & Burke, 2013, p. 16).

Con respecto a la tipología de los servicios, por un lado, casi todas las bibliotecas brindan consulta con un bibliotecario para los alumnos y favorecen la auto-referencia desde el LMS. Por lo tanto, enriquecen su experiencia educativa y promueven el uso de los materiales bibliográficos (Connolly-Brown et al., 2016, p. 167). Además, el 60% instruye a los estudiantes en alfabetización informacional, una actividad esencial para los Estándares ACRL. Por otro lado, todas las bibliotecas dan apoyo a los docentes que elaboran las bibliografías de las materias a distancia: en especial, buscan y seleccionan recursos informativos, y los asesoran en derechos de autor. Además, más de la mitad hace un seguimiento de los documentos utilizados y brinda respaldo para mantener y

---

<sup>17</sup> Por ende, las transacciones se resuelven, mayoritariamente, en forma diferida. Entre las herramientas sincrónicas, la menos usada por las bibliotecas es el chat.

actualizar las bibliografías de las materias. Es decir, la tendencia es participar en todo el ciclo de vida y el resultado, en este caso, favorece la integración de los recursos en los programas de la modalidad a distancia.

Asimismo, las bibliotecas utilizan distintos tipos de fuentes de información digital, de acceso abierto y restringido; especialmente bases de datos bibliográficas y bibliotecas digitales. Para eso acceden a la Biblioteca Electrónica del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación de la Argentina, a través del nodo CRUP<sup>18</sup>; y, como pudo observarse en sus sitios web, suscriben a bases de datos y bibliotecas digitales. Es decir que las bibliotecas cuentan con fuentes informativas de calidad para la referencia digital en el entorno académico<sup>19</sup>. De todas formas, la disponibilidad en soporte digital no sucede en todos los casos: casi la mitad de las bibliotecas no digitaliza su colección para responder a las consultas de referencia que requieren de un documento impreso. Por eso, solo una parte se encuentra en mayores condiciones de brindar recursos equivalentes a la modalidad presencial.

Sobre el personal de las bibliotecas, prácticamente no hay bibliotecarios con dedicación exclusiva para la modalidad a distancia. En cambio, la mayoría distribuye las funciones entre los profesionales que también brindan servicios para la comunidad presencial. Y si bien los estándares ACRL prefieren que un bibliotecario focalice los servicios, se deben contemplar los posibles costos asociados<sup>20</sup>. En otro orden, el plantel profesional de casi todas de las bibliotecas posee, especialmente, conocimientos para la referencia digital. Además, cabe destacar que tienen personal formado en derechos de autor, lo cual explica que pueda asesorar a los docentes en esa normativa. No obstante, se observa que solo un tercio sabe diseñar e implementar programas de alfabetización informacional utilizando software y aplicaciones web. Se trata de una competencia imprescindible para salvar la instancia de mediación entre los estudiantes a distancia y

---

<sup>18</sup> CRUP: Consejo de Rectores de Universidades Privadas. Se pueden ver las estadísticas de uso del nodo en <https://www.biblioteca.mincyt.gob.ar/estadisticas/nodos?id=CRUP>

<sup>19</sup> El número, alcance y la actualidad son aspectos especificados en los Estándares ACRL que ameritan un estudio de colecciones para su evaluación en profundidad.

<sup>20</sup> Ante la dificultad de poder aumentar los planteles profesionales, una opción es reducir las responsabilidades actuales de los bibliotecarios en otras áreas o actividades internas de la biblioteca para reasignar funciones, como la participación en el LMS (Tumbleson & Burke, 2013, p. 117).



el bibliotecario, en tanto la instrucción debería ser equivalente a la presencial (Association of College & Research Libraries, 2000).

Por último, respecto a la cooperación y coordinación con otros actores institucionales, más de la mitad funciona como un nexo que interactúa con el departamento de tecnología de la universidad y promueve el diálogo de la dirección de la biblioteca con el personal de educación a distancia. Sin embargo, solo el 40% trabaja en colaboración con los docentes para incorporar las actividades de alfabetización informacional en los programas. Es decir que el resto desarrolla la instrucción como una instancia en paralelo a las actividades del proceso de enseñanza-aprendizaje. Para incorporar la alfabetización informacional en los planes de estudios, los bibliotecarios deben trabajar colaborativamente con los docentes, planificando y enseñando “como un equipo”; en cambio, si quedan aislados, “muy probablemente su aportación seguirá quedando en los niveles de simple manipulación de los materiales informativos” (Tarango & Mendoza-Guillén 2012, p. 204).

### **12.1. Posibles limitaciones del trabajo**

Por una parte, si bien en el contexto latinoamericano existen estándares para las bibliotecas universitarias<sup>21</sup>, estos no desarrollan los aspectos específicos de los servicios para la educación a distancia. Al recurrir a los Estándares ACRL se debe considerar el contexto al cual se trasladan; es decir, no los Estados Unidos, cuyas bibliotecas universitarias “han contado históricamente con amplios recursos económicos para garantizar su funcionamiento” (Fushimi et al., 2011, p. 29); sino la Argentina, un país con crisis económicas recurrentes, donde el presupuesto asignado por las universidades ha sido insuficiente para atender las necesidades de docencia e investigación (Münster, 2004, p. 75). En consecuencia, las conclusiones que se derivan de este trabajo deberían ser interpretadas de acuerdo a las posibilidades reales de las bibliotecas argentinas.

Por otra parte, en tanto la distinción entre los usuarios remotos y a distancia es de algún modo imprecisa, porque ambos pueden recurrir a los servicios en línea (Washburn, 2006, p. 497), es probable que las bibliotecas encuestadas hayan considerado, para

---

<sup>21</sup> Por ejemplo, los *Estándares para bibliotecas chilenas* (2ª ed.), de la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación para Chile. [http://cabid.cl/wp-content/uploads/2019/08/ESTANDARES\\_PARA\\_BIBLIOTECAS\\_UNIVERSITARIAS\\_CHILENA\\_S-1.pdf](http://cabid.cl/wp-content/uploads/2019/08/ESTANDARES_PARA_BIBLIOTECAS_UNIVERSITARIAS_CHILENA_S-1.pdf)

algunas preguntas, la mirada global de los servicios de referencia digital, más allá de la modalidad de los usuarios.

Por último, en cuanto al diseño metodológico, la elección del cuestionario con preguntas cerradas como instrumento de medición podría haber limitado las respuestas de los encuestados. Posiblemente algunas preguntas no describan con exactitud lo que ellos “tenían en mente” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 221).

### 13. Conclusiones

Esta tesina explora, por primera vez en el contexto argentino, los servicios de referencia digital para la modalidad a distancia en el nivel educativo superior. En particular, los servicios de las bibliotecas universitarias de gestión privada, localizadas en el Aglomerado Gran Buenos Aires, atienden a sus comunidades educativas no presenciales.

En relación a los aspectos de los Estándares ACRL, se observa que las unidades de información analizadas poseen varios de sus elementos, con distintos grados de desarrollo según cada una: entre ellos, los servicios para los alumnos, las herramientas de comunicación y las fuentes de información digital. Sin embargo, la mayoría carece de otros, en especial la inclusión en la planificación estratégica considerando a la comunidad a distancia y la interacción a través del sistema de gestión de aprendizaje. Por lo tanto, bajo el modelo analizado, los servicios están configurados para la referencia digital, pero no necesariamente para responder a las cuestiones específicas que plantea la modalidad a distancia. En ese sentido, los estándares ACRL podrían ser un punto de partida para elaborar recomendaciones que contemplen las particularidades de la situación argentina; y de esa forma, repensar los servicios de referencia en el marco de la educación a distancia.

Otra conclusión derivada de la anterior, que remite a los estudios antecedentes del contexto nacional, es la necesidad de una mayor integración con los programas educativos. Si bien los servicios logran que las colecciones formen parte de las bibliografías de las materias a distancia, hay otros aspectos que no están tan desarrollados: por ejemplo, la instrucción en alfabetización informacional que, en un gran porcentaje, se realiza sin coordinación con los profesores. Al respecto, es importante reflexionar sobre la participación del bibliotecario universitario en la vida académica: o puede permanecer dentro del ámbito controlado, que es la biblioteca demarcada especialmente por sus límites físicos; o intentar trascenderlos para acercarla a quienes la necesitan, aun a aquellos que no lo saben. Para ello, como propone la Bibliotecología Integrada, es útil cooperar con otros grupos de trabajo, porque permite comprender a sus actores, generar un sentido de comunidad y reconocimiento hacia la biblioteca.

Por último, como el bibliotecario es quien tendrá que promover la inclusión de la biblioteca universitaria en la educación a distancia, se debería meditar sobre su perfil. Ese profesional se ha especializado en la organización, preservación, localización, selección y difusión de la información, con mayor énfasis en cada una según la época

histórica; todo con el fin de ayudar a sus usuarios a transformar la información en conocimiento. No obstante, la educación a distancia lo interpela y genera preguntas donde antes había certezas. Por un lado, debe adaptar las prácticas y procedimientos tradicionales al medio digital; por otro lado, tiene que incorporar competencias actitudinales, conceptuales y técnicas que respondan al nuevo paradigma. Esto, probablemente, signifique priorizar ciertas funciones en lugar de otras para poder cumplir su misión histórica. Y así dar forma a un rol que podría denominarse como bibliotecario de educación a distancia.

La relevancia de estas reflexiones finales radica en los cambios que se están produciendo en la educación superior en la segunda década del siglo XXI. Como se expresó en la introducción de este trabajo, las bibliotecas universitarias se encuentran en un momento de inflexión histórico. De ellas depende insertarse en el entorno digital, para posicionarse como actores imprescindibles ante sus comunidades educativas a distancia.

## **14. Recomendaciones**

A partir de las conclusiones de este trabajo, se propone como punto de partida, para aquellas bibliotecas interesadas, desarrollar un plan estratégico que comprenda el servicio de referencia para la modalidad a distancia. Y en base a este, considerar las siguientes líneas de acción:

1. Aumentar los distintos tipos de integración de los servicios en el LMS. En lo posible, asignar un bibliotecario integrado.
2. Desarrollar la colaboración con los docentes para integrar las actividades de alfabetización informacional en las aulas digitales del LMS.
3. Formar al personal bibliotecario en la implementación de programas de alfabetización informacional, utilizando software y aplicaciones web.
4. Incrementar las posibilidades de digitalización de la colección impresa.

## 15. Glosario

- **Aplicación web:** herramienta informática que puede utilizarse desde un navegador web con conexión a internet o a través de una intranet. No depende de un sistema operativo para su funcionamiento, por lo cual no debe ser instalada en una computadora (Ramírez, 2018).
- **Base de datos bibliográfica:** conjunto de registros organizados en forma sistemática que contienen las referencias bibliográficas de libros y otros documentos (Barité, M., et al, 2015, p. 38). Están orientadas fundamentalmente a la búsqueda de artículos, es decir “el producto más abundante y actualizado de la investigación científica” (Cordón García et al., 2010, p. 127).
- **Biblioteca digital:** “sistema de tratamiento técnico, acceso y transferencia de información digital, estructurado alrededor del ciclo de vida de una colección de documentos digitales, sobre los cuales se ofrecen servicios interactivos de valor añadido para el usuario final” (Tramullas, 2002, p. 8).
- **Chat:** herramienta de comunicación sincrónica que “permite la conversación simultánea entre dos o más personas, mediante mensajes de texto que intercambian en tiempo real”. Simula de alguna forma la atención en el mostrador de referencia, “pero añadiendo las condiciones de frescura, agilidad e inmediatez”, por lo cual requiere de personal “muy preparado, entrevistas de referencia predefinidas, técnicas de comunicación fluidas y un gran manejo de recursos de información” (Merlo Vega, 2010, p. 201).
- **Correo electrónico:** herramienta de comunicación asincrónica para el envío de mensajes por medio de una red de telecomunicaciones. Es uno de los más empleados por las bibliotecas porque es “la opción preferida por muchos usuarios” (Merlo Vega, 2010, p. 196). También se lo utiliza para continuar algunas transacciones de referencia iniciadas con otras aplicaciones (formularios web, chat, etc.) y enviar documentos que resuelven una solicitud de información.
- **Formulario web:** herramienta de comunicación asincrónica que consiste en un formulario basado en programación de páginas web (HTML, XML, PHP), con campos de preguntas cerradas y/o abiertas que el usuario debe completar y

enviar a la biblioteca para hacer llegar su consulta de información (Merlo Vega, 2010, p. 196).

- **Fuente de información terminológica (en línea):** aquella que registra y sistematiza el vocabulario propio de una ciencia, técnica o arte y cuyos términos suelen ser de uso específico en el campo temático concreto del que recopilan el léxico. Entre otros, los glosarios, diccionarios, listas de palabras clave, índices, tesauros, bancos de datos terminológicos y ontologías (Cordón García et al., 2010, p. 227).
- **Índice de cita:** base de datos referencial que contiene tanto los datos bibliográficos de documentos (principalmente, artículos de revistas científicas), como los documentos que citan a otros, con lo cual es posible determinar los que tienen mayor impacto o relevancia para una investigación. Por ejemplo, Web of Knowledge y Scopus (Cordón García et al., 2010, p. 151).
- **Motor de búsqueda académico:** sistema de recuperación de información que indexa los metadatos de publicaciones académicas y científicas: libros, patentes, artículos de revista, tesis, comunicaciones, ponencias, seminarios, informes). Por ejemplo, BASE. Otros motores, como Google Académico, también indexan el texto de los documentos (Cordón García et al., 2010, p. 86).
- **Proxy:** servidor que procesa solicitudes representando otras aplicaciones o sistemas. Normalmente se encuentra entre el navegador de un usuario de la biblioteca y el sitio del proveedor de recursos electrónicos. Cuando un usuario intenta acceder a un recurso, el navegador envía la solicitud al proxy. Este verifica la dirección IP de la computadora del usuario final. Si la IP coincide con los rangos registrados con el proxy, simplemente redirige el usuario al recurso (Yu & Breivold, 2008, p. 263).
- **Recolector:** fuente de información que permite acceder a los documentos en texto completo de repositorios o bibliotecas digitales, que utilizan el protocolo Open Archives Initiative-Protocol for Metadata Harvesting (OAI-PMH); es decir, por medio de estos es posible recopilar los metadatos de los documentos distribuidos en diferentes fuentes, por lo cual facilitan la recuperación de la información desde un “recurso común”. Por ejemplo, OAIster, OpenDOAR y Recolecta (Cordón García et al., 2010, p. 217).

- **Redes sociales:** “conjunto de personas que están registradas en un espacio web que está diseñado para la interacción de sus miembros, quienes se crean una identificación específica para operar dentro de ese grupo” (Merlo Vega, 2010, p. 212).
- **Repositorio:** archivo o base de datos que almacena recursos digitales (texto, imagen y sonido), como pre-publicaciones o post-publicaciones, ponencias de eventos, conferencias, informes de investigación, presentaciones a seminarios, tesis, textos de enseñanza y otros trabajos académicos, que responde al movimiento de acceso abierto. Se clasifican en institucionales y temáticos (De Volder, 2008, p. 80).
- **Sistema de gestión de aprendizaje (Learning Management System - LMS):** software basado en un servidor Web que facilita el aprendizaje distribuido y colaborativo a partir de actividades y contenidos preelaborados. Integra servicios de comunicación como el correo electrónico, los foros, las videoconferencias y el chat (López Guzmán, 2005, Capítulo 2, p. 13).
- **Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC):** “son todos los medios técnicos que se utilizan para manejar la información y facilitar la comunicación, incluyendo hardware de computadoras y redes, así como también todo el software necesario. En otras palabras, las TICs abarcan la tecnología de la información, así como la telefonía, medios de transmisión y todos los tipos de procesamiento y transmisión de audio y video” (UNESCO, 2020).
- **Videoconferencia:** herramienta de comunicación que permite transmitir audio y video a través de internet en tiempo real, lo cual lleva a un mayor grado de simulación de una entrevista de referencia que ocurre en el mostrador de la biblioteca. Aunque existen estándares específicos para la transmisión de “elementos audiovisuales”, se puede considerar a todas las tecnologías que pueden enviar imagen y sonido (Merlo Vega, 2010, p. 196).



## 16. Anexos

### 16.1. Anexo 1. Cuestionario

Por favor, lea las instrucciones con cuidado: existen preguntas en las que sólo se puede responder a una opción y en otras a varias opciones.

Muchas gracias por su colaboración.

Nicolás Petrosini

### Universidad

(Por favor, complete el nombre de la institución a la cual pertenece la biblioteca).

### Servicios de información

#### 1. ¿Qué servicios de información brinda la biblioteca a los alumnos de la modalidad a distancia?

(Marque más de una opción si corresponde. Si no brinda esos servicios, marque "No aplica").

1. Consulta e investigación con un bibliotecario.
2. Acceso al catálogo y bases de datos desde la plataforma de educación a distancia.
3. Acceso a guías temáticas con recursos informativos desde la plataforma de educación a distancia.
4. Instrucción en alfabetización informacional con tutoriales, videos o clases sincrónicas.
5. No aplica.

#### 2. ¿Qué servicios de información brinda a los docentes que elaboran la bibliografía de las materias a distancia?

(Marque más de una opción si corresponde. Si no ofrece esos servicios, marque "No aplica").

1. Búsqueda y selección de nuevos documentos.
2. Identificación de documentos utilizados para otras materias, que pueden ser reutilizados.
3. Mantenimiento y actualización de las bibliografías creadas.

4. Asesoramiento en la propiedad intelectual de los documentos a incorporar.
5. No aplica.

### **Tecnologías de la Información y Comunicación**

#### **3. ¿Qué herramientas de comunicación utiliza la biblioteca para responder las consultas de la modalidad a distancia?**

(Marque más de una opción si corresponde).

1. Chat.
2. Email.
3. Formulario web.
4. Redes sociales.
5. Videoconferencia.

#### **4. ¿Recibe las consultas de información a través de la plataforma de educación a distancia? ¿De qué forma?**

(Marque más de una opción si corresponde. Si no recibe consultas por la plataforma, marque "No aplica").

1. Por enlaces en la plataforma que conectan a las herramientas de comunicación de la biblioteca (ej. email).
2. Los usuarios pueden contactar a un bibliotecario que interactúa en las aulas virtuales.
3. No aplica.

### **Fuentes de Información**

#### **5. ¿Qué fuentes de información son más utilizados por la biblioteca para responder las consultas de los usuarios a distancia?**

(Marque hasta cuatro opciones. Si no conoce los datos desagregados, puede considerar las transacciones de referencia digital sin distinguir por modalidad educativa).

1. Bases de datos bibliográficas (ej. EBSCO Academic Search Premier).
2. Bibliotecas digitales de acceso libre (ej. Internet Archive).
3. Bibliotecas digitales de acceso restringido (ej. eLibro).

4. Documentos digitalizados de la colección impresa (ej. libros, artículos, informes).
5. Fuentes terminológicas en línea (ej. diccionarios, glosarios).
6. Índices de citas (ej. Scopus).
7. Motores de búsqueda académicos (ej. Google Scholar).
8. Repositorios institucionales y temáticos.
9. Recolectores (ej. OpenDOAR).

**6. Si una consulta de información sólo pudiera resolverse con un documento impreso protegido por derechos de autor, los bibliotecarios:**

(Marque hasta dos opciones).

1. Brindan la referencia del documento al usuario para que lo obtenga por sí mismo.
2. Digitalizan el documento con el permiso del autor, y suministran una copia al usuario.
3. Digitalizan el documento parcialmente con una licencia de CADRA y suministran una copia al usuario.

**Personal bibliotecario**

**7. ¿Quiénes brindan servicios de información para la modalidad a distancia?**

(Marque una sola opción).

1. Los mismos bibliotecarios que atienden a la modalidad presencial.
2. Uno o más bibliotecarios con dedicación exclusiva para la modalidad a distancia.
3. Los bibliotecarios de la modalidad presencial en coordinación con uno o más bibliotecarios exclusivos para distancia.

**8. ¿Qué conocimientos específicos tiene el personal bibliotecario que brinda servicios de información para la modalidad a distancia?**

(Marque más de una opción si corresponde. Si el personal no tiene la siguiente formación, marque "No aplica").

1. Fuentes de información digitales (ej. bases de datos bibliográficas).
2. Técnicas de comunicación en referencia digital (ej. transacciones por chat).
3. Propiedad intelectual y derechos de autor.

4. Diseño e implementación de programas de alfabetización informacional utilizando software y aplicaciones web.
5. No aplica.

### **Administración del servicio**

#### **9. Los servicios de información para los alumnos y docentes de la modalidad a distancia:**

(Marque más de una opción si corresponde. Si no cumple con ninguna de las opciones, marque "No aplica")

1. Están comprendidos en la misión y metas de la biblioteca.
2. Tienen un plan estratégico.
3. Son evaluados anualmente para la mejora continua.
4. No aplica.

### **Cooperación y colaboración con otros actores institucionales**

#### **10. Los bibliotecarios que brindan servicios de información para la modalidad a distancia realizan las siguientes funciones:**

(Marque más de una opción si corresponde. Si no realizan ninguna de esas funciones, marque "No aplica")

1. Promueven el diálogo entre la dirección de la biblioteca y el personal de educación a distancia para asegurar la cooperación de ambos grupos.
2. Trabajan en colaboración con los docentes para incorporar las actividades de alfabetización informacional en los programas educativos a distancia.
3. Interactúan con el Departamento de Tecnología para optimizar el acceso a los recursos de información utilizados en la modalidad a distancia.
4. No aplica.

### **Otros aspectos**

#### **11. ¿Hay algún aspecto no contemplado en las preguntas anteriores sobre el cual le gustaría hacer una aclaración?**

(Puede omitir esta pregunta).

## 16.2. Anexo 2. Matriz de datos

Tabla 4: Respuestas codificadas: preguntas 1 a 5.

Universidad	Servicios alumnos	Servicios docentes	Herramientas comunicación	LMS	Fuentes Información
CAECE	2	1, 3	2	1	2, 3, 7, 8
ITBA	1, 2, 4	1, 2, 4	2, 5	3	1, 2, 3, 8
UA	1, 2, 3, 4	1, 2, 3, 4	2, 4, 5	1	1, 2, 3, 4
UADE	1, 3, 4	1, 3, 4	1, 2, 3, 4, 5	3	1, 3, 4, 8
UAI	1, 2, 3, 4	1, 2, 3, 4	2	3	1, 2, 7, 8
UB	1, 2	1, 4	2, 4, 5	1	1, 2, 3, 8
UCA	1, 2, 3, 4	1, 2, 4	1, 2, 3, 4, 5	1, 2	1, 2, 3, 4
UCES	1, 3, 4	1, 2, 3, 4	1, 2, 3, 4	1	1, 2, 7, 8
UDES	1, 2, 3, 4	1, 2, 3, 4	1, 2, 3, 4, 5	1	1, 2, 7, 8
UF	1, 2, 3	1, 2, 3, 4	2, 3	<b>X</b>	1, 2, 4, 7
UFLO	2	1	2	1	2, 4, 7, 8
UM	1, 2	1, 2, 3	2	3	1, 2, 3, 5
UP	1, 2, 3, 4	1, 2, 3, 4	2, 3, 5	1	1, 2, 3, 4
USAL	1, 2, 3, 4	1, 4	2, 3, 4, 5	3	1, 2, 4, 9
USI	1, 2, 3	1	2	1	1, 3

Nota: respuesta invalidada: X en negrita. LMS = sistema de gestión de aprendizaje.

Tabla 5: Respuestas codificadas: preguntas 6 a 10.

Universidad	Digitalización	Personal Funciones	Personal conocimientos	Administración	Coordinación Cooperación
CAECE	3	1	4	4	3
ITBA	1	1	1, 3, 4	3	1, 3
UA	2, 3	1	1, 3, 4	1, 2, 3	1, 2, 3
UADE	3	1	5	1, 2, 3	2
UAI	1	1	1	1	4
UB	2	1	1, 2, 3	1, 3	3
UCA	2, 3	1	1, 2, 3, 4	1, 2, 3	1, 2, 3
UCES	3	1	1, 2, 3	1, 2	1, 2, 3
UDES	1	1	1, 3	1, 3	1, 2
UF	1, 2	1	1, 2	1, 3	1, 3
UFLO	1	1	5	1	3
UM	1	1	1	1, 3	1
UP	1, 3	3	1, 2, 3, 4	1, 3	1, 2, 3
USAL	1	1	1, 2, 3	4	4
USI	1	1	1, 2, 3	1	1, 3

Tabla 6: Respuestas a pregunta 11 (abierta).

Universidad	Aspectos
CAECE	
ITBA	
UA	
UADE	
UAI	
UB	
UCA	
UCES	
UDESAR	
UF	
UFLO	“El servicio de Referencia de las Bibliotecas brinda el mismo servicio a las dos modalidades: personalizado.”
UM	“En nuestra Universidad, Educación a Distancia es un Departamento independiente de la Biblioteca Central, interactúa en autorizaciones de varios soportes de información para la gestión de ISSN e ISBN- Todos los documentos están disponibles en su Plataforma, no en la Biblioteca Central.”
UP	
USAL	“La Universidad solo ofrecía la modalidad de educación a distancia para los cursos Extensión Universitaria. Frente a la pandemia por COVID 19 comenzó a dictar las carreras en esta modalidad y la Biblioteca acompaña en esta situación extraordinaria.”
USI	

### 16.3. Anexo 3. Programas educativos a distancia observados<sup>22</sup>

1. Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA)  
<https://www.itba.edu.ar/postgrado/programas-ejecutivos/?adistancia>
2. Pontificia Universidad Católica Argentina (UCA)  
<http://uca.edu.ar/es/posgrados>
3. Universidad Abierta Interamericana (UAI)  
<http://uaionline.uai.edu.ar/uaionline/estudiar-a-distancia>
4. Universidad Argentina de la Empresa (UADE)  
<https://www.uade.edu.ar/modalidad-online>
5. Universidad Argentina John Fitzgerald Kennedy (JFK)  
<https://www.kennedy.edu.ar/modalidad/virtual>
6. Universidad Austral (UA)  
<https://www.austral.edu.ar/eedu/carreras/licenciatura-en-organizacion-y-gestion-educativa-online>
7. Universidad CAECE (CAECE)  
<http://www.ucaece.edu.ar/distancia/centro-de-educacion-virtual-y-a-distancia>
8. Universidad de Belgrano (UB)  
<http://www.ub.edu.ar/distribucion-carreras-distancia-fedev>
9. Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES)  
<https://www.uces.edu.ar/educacion-distancia>
10. Universidad de Flores (UFLO)  
<https://www.uflo.edu.ar/ver-oferta-academica-en-uflo-virtual.php>

---

<sup>22</sup> Por cuestiones de espacio para desarrollar este trabajo, en algunos casos los enlaces no representan todos los programas a distancia de las universidades, porque muchos de ellos se encuentran fragmentados en diversas facultades y páginas de los sitios web.

11. Universidad de Morón (UM)  
<https://www.unimoron.edu.ar/area/distancia/stream/a94733556-estudia-a-distancia>
12. Universidad de Palermo (UP)  
<https://www.palermo.edu/online>
13. Universidad de San Andrés (UDESA)  
<https://www.udesa.edu.ar/area-de-extension-escuela-de-educacion/presentacion>
14. Universidad de San Isidro. Dr. Plácido Marín (USI)  
<http://www.usi.edu.ar/wp-content/uploads/2019/02/DUE-Diplomatura-en-Evangelios-2019-1.pdf>
15. Universidad del CEMA (UCEMA)  
<https://ucema.edu.ar/educacion-ejecutiva/programas-ejecutivos>
16. Universidad del Museo Argentino (UMSA)  
<http://www.umsa.edu.ar/formacion-continua/diplomatura-en-valoracion-de-bienes>
17. Universidad del Salvador (USAL)  
<http://pad.usal.edu.ar>
18. Universidad Di Tella (UDT)  
[https://www.utdt.edu/ver\\_contenido.php?id\\_contenido=4921&id\\_item\\_menu=10103](https://www.utdt.edu/ver_contenido.php?id_contenido=4921&id_item_menu=10103)
19. Universidad Favaloro (UF)  
<https://www.favaloro.edu.ar/adistancia>
20. Universidad Isalud (ISALUD)  
<http://www.isalud.edu.ar/carreras/capitacion-virtual>
21. Universidad Maimonides (UMAI)  
<https://www.maimonides.edu/a-distancia>



## 17. Bibliografía

- Association of College & Research Libraries. (2000). *Information Literacy Competency Standards for Higher Education* [Estándares de Competencias de Alfabetización Informacional para la Educación Superior]. American Library Association <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/19242>
- Association of College & Research Libraries. (2016). *Standards for Distance Learning Library Services* [Estándares de Servicios Bibliotecarios para la Educación a distancia]. American Library Association. <http://www.ala.org/acrl/standards/guidelinesdistancelearning>
- Bachus, S. H., & Summey, T. P. (2003). Collaboration: The Key to Unlocking the Dilemma of Distance Reference Services. *The Reference Librarian*, 83-84, 193-202. [https://doi.org/10.1300/J120v40n83\\_16](https://doi.org/10.1300/J120v40n83_16)
- Barité, M., Colombo, S., Duarte Blanco, A., Simón, L., Cabrera Castromán, G., Odella, M. L., & Vergara, M. (2015). *Diccionario de organización del conocimiento: Clasificación, indización, terminología*. Ediciones Universitarias. <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/9028>
- Bower, S. L., & Mee, S. A. (2010). Virtual Delivery of Electronic Resources and Services to Off-Campus Users: A Multifaceted Approach. *Journal of Library Administration*, 50(5-6), 468-483. <https://doi.org/10.1080/01930826.2010.488593>
- Cagnoli, R. (1996). *Administración de bibliotecas: Planeamiento y control* (Vol. 1). EB.
- Cagnoli, R. (2000). *Marketing bibliotecario: ¿Usuarios o clientes?* Seminario Dilemas de la Biblioteca Actual, Buenos Aires. <http://eprints.rclis.org/7424/>
- Caridad-Sebastián, M., & Martínez-Cardama, S. (2013). El bibliotecario integrado en el aprendizaje universitario. *El profesional de la información*, 22(2), 149-154. <http://eprints.rclis.org/19181>

- Cervera-Farré, A., Cervera Biedma, E., López-Pérez, C., Santos-Hermosa, G., & Vaquer-Suñer, C. (2015). Hacia el liaison librarian: Transformación de servicios bibliotecarios para dar apoyo a la docencia en la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). *El Profesional de la Información*, 24(2), 121-129. <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2015/mar/05.pdf>
- Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU). (s. f.). *Institutos universitarios*. Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria. <http://www.coneau.gob.ar/archivos/490.pdf>
- Connolly-Brown, M., Mears, K., & Johnson, M. E. (2016). Reference for the Remote User Through Embedded Librarianship. *The Reference Librarian*, 57(3), 165–181. <https://doi.org/10.1080/02763877.2015.1131658>
- Consejo de Rectores de Universidades Privadas (CRUP). (s. f.). *Organizaciones universitarias*. Consejo de Rectores de Universidades Privadas. <http://www.crup.org.ar/universidades>
- Cordón García, J. A., Alonso Arévalo, J., Gómez Díaz, R., & López Lucas, J. (2010). *Las nuevas fuentes de información: Información y búsqueda documental en el contexto de la web 2.0*. Ediciones Pirámide.
- Dans, E. (2009). Educación online: Plataformas educativas y el dilema de la apertura. RUSC. *Universities and Knowledge Society Journal*, 6(1), 22-30. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78011179010>
- Departamento de Información Universitaria. (2020). *República Argentina: Síntesis de Información: Estadísticas Universitarias 2019-2020*. <https://drive.google.com/file/d/1xAJme5qRX0BRwmOLWZmojlHxZBZHRDQt/view>
- De Volder, C. (2008). Los repositorios de acceso abierto en Argentina: Situación actual. *Información, Cultura y Sociedad*, 0(19), 79-98-98. <https://doi.org/10.34096/ics.i19.833>
- Dewey, B. I. (2004). The Embedded Librarian. *Resource Sharing & Information Networks*, 17(1-2), 5-17. [https://doi.org/10.1300/J121v17n01\\_02](https://doi.org/10.1300/J121v17n01_02)

- Fritts, J. & Casey, A. M. (2010). Who Trains Distance Librarians? A Study of the Training and Development Needs of Distance Learning Librarians. *Journal of library administration*, 50(5-6), 617–627.  
<https://doi.org/10.1080/01930826.2010.488925>
- Fushimi, M., González, C., Miguel, S., Aguado de Costa, A., & Archuby, C. (2011). *Evaluación de bibliotecas universitarias*. Alfagrama.
- Gandhi, S. (2003). Academic Librarians and Distance Education: Challenges and Opportunities. *Reference & User Services Quarterly*, 43, 138–154.  
<https://doi.org/10.2307/20864157>
- Hafner, A. W. (1998). *Descriptive Statistical Techniques for Librarians* (2nd ed). American Library Association.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas. (s. f.). *Los MOOCs y el uso de los LOD en relación con las bibliotecas universitarias de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y área metropolitana*. Recuperado 2 de octubre de 2020, de <http://inibi.institutos.filo.uba.ar/Ubacy-barber-t2018>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC). (2003). *¿Qué es el Gran Buenos Aires?* Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.  
[https://www.indec.gob.ar/dbindec/folleto\\_gba.pdf](https://www.indec.gob.ar/dbindec/folleto_gba.pdf)
- Jones, M. F. (2004). Internet Reference Services for Distance Education. *Internet Reference Services Quarterly*, 9(3-4), 19-32.  
[https://doi.org/10.1300/J136v09n03\\_03](https://doi.org/10.1300/J136v09n03_03)
- Kearley, J. P., & Phillips, L. (2004). Embedding Library Reference Services in Online Courses. *Internet Reference Services Quarterly*, 9(1-2), 65-76.  
[https://doi.org/10.1300/J136v09n01\\_06](https://doi.org/10.1300/J136v09n01_06)

- Liberatore, G., & Vuotto, A. (2004). El papel de los servicios bibliotecarios en línea en la formación universitaria a distancia en la Argentina. *Ciência da Informação*, 33(3), 105-110. <https://doi.org/10.1590/S0100-19652004000300012>
- López Guzmán, C. (2005). *Los repositorios de objetos de aprendizaje* (Tesis de Doctorado). Universidad de Salamanca.  
<http://www.biblioweb.tic.unam.mx/libros/repositorios/index.htm#>
- López Yepes, J. (2008). *Manual de ciencias de la documentación* (2ª ed.). Pirámide.
- Martínez Tamayo, A. M. (2005). *Bibliotecas universitarias y educación a distancia*. (Tesis). Universidad Nacional de La Plata. <http://hdl.handle.net/10915/4122>
- Merlo Vega, J. A. (2010). *Información y referencia en entornos digitales: Desarrollo de servicios bibliotecarios de consulta* [Versión Adobe Acrobat Reader]. Universidad de Murcia. <https://gredos.usal.es/handle/10366/144046>
- Monge, R. (2007). Designing YouTube Instructional Videos to Enhance Information Literacy. *Brick and Click Libraries: An Academic Library Symposium, Northwest Missouri State University* (November 2, 2007).  
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED490060.pdf>
- Moore, M. G., Resta, P., Rumble, G., Tait, A., & Zaporovanny, Y. (2002). *Open and Distance Learning: Trends, Policy and Strategy Considerations*. UNESCO.  
<https://www.saide.org.za/resources/Library/Moore%20-%20UNESCO%20ODL%20trends%20policy%20and%20strategy%20.pdf>
- Münster, I. (2004). La crisis de las bibliotecas universitarias argentinas. *Información, Cultura y Sociedad*, 11, 73-93. <https://doi.org/10.34096/ics.i11.914>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2017). *La educación a distancia en la educación superior en América Latina*. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.  
<https://www.oecd.org/publications/la-educacion-a-distancia-en-la-educacion-superior-en-america-latina-9789264277977-es.htm>

- Petrosini, N. D. (2019a, septiembre 19). El referencista integrado en los sistemas de gestión de aprendizaje: Una estrategia para brindar servicios equivalentes en la educación a distancia. *1ª Jornada de Referencia*, Buenos Aires. <https://jrefar.wordpress.com/inicio/programa>
- Petrosini, N. D. (2019b, noviembre 7). La búsqueda de objetos de aprendizaje textuales para el profesorado: Una forma de integrar a la biblioteca digital universitaria en las plataformas de educación a distancia. *17ª Jornada sobre Biblioteca Digital Universitaria*, Buenos Aires. <http://eprints.rclis.org/40042>
- Pinto, M., Sales, D., Osorio, P., & Planelles, E. (2009). *Alfabetización múltiple desde la biblioteca pública: Experiencias y propuestas*. Alfagrama.
- Ramírez, I. (2018, julio 3). *¿Qué es una Aplicación Web Progresiva o PWA?* Xataka. <https://www.xataka.com/basics/que-es-una-aplicacion-web-progresiva-o-pwa>
- Raraigh-Hopper, J. (2009). Improving Library Services for Distance Learners: A Literature Review. *The Reference Librarian*, 51(1), 69–78. <https://doi.org/10.1080/02763870903389384>
- Reference & User Services Association. (2008). *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*. American Library Association. <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>
- Stielow, F. J. (2014). *Reinventing the Library for Online Education* [versión Adobe Digital Editions]. ALA Editions.
- Tabieres, M. S., & Letura, M. F. (2014). *Derechos de propiedad intelectual: Análisis sobre su naturaleza, aplicación y efectos*. Librería Editorial Platense.
- Tarango, J., & Mendoza-Guillén, G. (2012). *Didáctica básica para la alfabetización informacional*. Alfagrama.
- Thomsett-Scott, B. (2013). *Implementing Virtual Reference Services: A LITA Guide* (New ed.) [versión Adobe Digital Editions]. ALA Editions.

- Tramullas, J. (2002). *Bibliotecas digitales*.  
[https://www.miteco.gob.es/es/ceneam/grupos-de-trabajo-y-seminarios/centros-de-documentacion-ambiental-y-espacios-naturales-prottegidos/tramullas\\_tcm30-168625.pdf](https://www.miteco.gob.es/es/ceneam/grupos-de-trabajo-y-seminarios/centros-de-documentacion-ambiental-y-espacios-naturales-prottegidos/tramullas_tcm30-168625.pdf)
- Tumbleson, B. E., & Burke, J. J. (2013). *Embedding Librarianship in Learning Management Systems: A How-To-Do-It Manual for Librarians* [versión Adobe Digital Editions]. ALA Editions.
- UNESCO. (2020). *Glosario de términos*. Media Information Literacy for Teachers.  
<http://unesco.mil-for-teachers.unaoc.org/glosario-de-terminos/?lang=es>
- UNESCO-UNEVOC. (s. f.). *TVETipedia Glossary*.  
<https://unevoc.unesco.org/home/TVETipedia+Glossary/lang=en/filt=all/id=320>
- University Leadership Council. (2011). *Redefining the Academic Library: Managing the Migration to Digital Information Services*. The Advisory Board Company.  
<https://www.cwu.edu/provost/sites/cts.cwu.edu.provost/files/documents/EAB-%20Redefining-the-Academic-Library%20copy.pdf>
- Viggiano, R. G. (2005). Online Tutorials as Instruction for Distance Students. *Internet Reference Services Quarterly*, 9(1-2), 37–54.  
[https://doi.org/10.1300/J136v09n01\\_04](https://doi.org/10.1300/J136v09n01_04)
- Washburn, A. (2006). Career Paths of Distance Education Librarians: A Profile of Current Practitioners Subscribed to the OFFCAMP Listserv. *Journal of library administration*, 45(3-4), 483–509. [https://doi.org/10.1300/J111v45n03\\_11](https://doi.org/10.1300/J111v45n03_11)
- Yu, H. & Breivold, S. (2008). *Electronic Resource Management in Libraries: Research and Practice*. Information Science Reference.