

Diseño, implementación y avances 2024-2025 del Servicio de Referencia Virtual (SRV) de la Biblioteca Central Universidad Nacional de José C. Paz.

Santamarina, Sergio Javier y Ocampo, Andrea Florencia.

Cita:

Santamarina, Sergio Javier y Ocampo, Andrea Florencia (2025). *Diseño, implementación y avances 2024-2025 del Servicio de Referencia Virtual (SRV) de la Biblioteca Central Universidad Nacional de José C. Paz. 23° Jornadas sobre la Biblioteca Digital Universitaria. Biblioteca Leopoldo Marechal de la de la Universidad Nacional de La Matanza, San Justo.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/andrea.florencia.ocampo/3>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/pkBM/Z38>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.
Para ver una copia de esta licencia, visite
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>.

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite:
<https://www.aacademica.org>.

Jornadas sobre la Biblioteca Digital Universitaria

Edición 23° - 2025



La presente obra fue compilada y editada en 2026 por la
Biblioteca Leopoldo Marechal de la Universidad Nacional de La Matanza
y se encuentra bajo licencia



Atribución - Usted debe dar crédito de manera adecuada, brindar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios.

Usted es libre de compartir (copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato para cualquier propósito) adaptar (remezclar, transformar y construir a partir del material para cualquier propósito).

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>



Universidad Nacional de La Matanza
Biblioteca Leopoldo Marechal
Florencio Varela 1903, San Justo, La Matanza (Buenos Aires)

Contenido

Bienvenida.....	6
Programa 23° JBDU 2025	7
Ponencias y presentaciones.....	7
Biblioteca tutora: un compañero inteligente para toda tu carrera	7
El desafío de enseñar IA en la universidad	7
Diseño, implementación y avances 2024-2025 del Servicio de Referencia Virtual (SRV) de la Biblioteca Central Universidad Nacional de José C. Paz.	7
Patrimonio documental en Corrientes y Resistencia: conformación de un fondo antiguo en la UNNE y experiencias en su puesta en valor	7
Personas en el centro: creando experiencias mediante el rediseño participativo de interfaz de usuario	7
Preservación y acceso en línea al patrimonio institucional: experiencias de la Biblioteca Utopía	7
WIRIN, el servicio bibliotecario como inspiración para el desarrollo de una solución informática para la discapacidad visual	7

Diseño, implementación y avances
2024-2025 del Servicio de
Referencia Virtual (SRV) de la
Biblioteca Central Universidad
Nacional de José C. Paz.

Sergio Javier Santamarina y Andrea Florencia Ocampo

Biblioteca Central de la Universidad Nacional de José C. Paz (Buenos
Aires, Argentina)

Resumen:

El Servicio de Referencia Virtual (SRV) de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de José C. Paz transitó, entre 2024 y 2025, un proceso de consolidación que lo llevó de una etapa experimental a una fase de maduración institucional. El análisis comparativo muestra como logros la consolidación del formulario como canal exclusivo de consultas, la diversificación de estrategias de búsqueda -incluyendo el uso crítico de inteligencia artificial y la implementación de tiempos estandarizados de respuesta. Asimismo, la incorporación de una planilla de registro de consultas permitió caracterizar usuarios, documentar actuaciones y generar insumos para la planificación futura. Persisten, sin embargo, desafíos vinculados a la accesibilidad, la superposición entre atención presencial y virtual y la falta de protocolos formalizados. Las proyecciones hacia 2026 incluyen el fortalecimiento de la accesibilidad, la integración de modalidades híbridas, la ampliación del equipo y la institucionalización de la evaluación de usuarios.

La Biblioteca Central de la Universidad Nacional de José C. Paz tiene como visión el constituirse en un área de apoyo activo al logro de los objetivos de docencia, investigación, extensión y vinculación de la Universidad, así como al desarrollo de la comunidad, por medio de la promoción de la lectura, la difusión, la alfabetización informacional, el apoyo a las actividades docentes y el desarrollo de la investigación y la innovación.

A su vez es la misión de la misma el brindar servicios de información y documentación, en formatos tradicionales y digitales, orientados a satisfacer las necesidades de formación y acceso al conocimiento de la comunidad universitaria y de la comunidad local.

Para cumplir tanto la misión como la visión en el contexto de la pandemia originada por el covid-19, se decidió durante el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) dictado por el Poder Ejecutivo Nacional en el año 2020, la creación de un Servicio de Referencia Virtual (SRV). La coyuntura y la premura por lanzar la herramienta lo antes posible para no perder contacto con la comunidad usuaria de los servicios bibliotecarios, tuvieron por resultado un SRV improvisado y con muchas áreas por mejorar.

Paralelamente, en febrero de 2020, a Sergio Santamarina le correspondió asumir la responsabilidad de coordinar el equipo de la biblioteca central para garantizar los servicios bibliotecarios. Una vez que la crisis del covid-19 mermó, gracias al esfuerzo

colectivo que posibilitó el desarrollo de vacunas en un tiempo récord, Santamarina aprovechó para capacitarse mejor para el rol designado mediante la Especialización en Gestión de Bibliotecas de la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales.

Su tesis consistió en el análisis y el diseño de un SRV que cumpliera de mejor manera los objetivos, la misión y la visión de la Biblioteca.

En el diseño de este Servicio de Referencia, se concibió al usuario como parte de un proceso continuo y personalizado de interacción con la información, que se desarrolla a lo largo de diversas etapas. En este proceso, el usuario:

- Identifica sus necesidades de información y las comunica eficazmente.
- Adquiere conocimiento sobre las fuentes de información, su acceso y los servicios que ofrece la biblioteca.
- Desarrolla habilidades para utilizar, identificar y evaluar fuentes de información de manera autónoma, así como para organizar la información obtenida.
- Produce nueva información y reconoce, a partir de ello, nuevos vacíos informativos.

La dinámica concebida para este proceso continuo del Servicio de Referencia no es la de un círculo que se repite indefinidamente, sino la de una espiral de conocimiento y aprendizaje. En ella, los usuarios adquieren progresivamente competencias informacionales y ganan autonomía. Para lograr este objetivo, y reconociendo que las respuestas proporcionadas por el SRV —dada la vastedad de información disponible en Internet— serían inevitablemente incompletas o no exhaustivas, se estableció la creación de un "Informe de Referencia". Este documento registra los pasos metodológicos seguidos durante la búsqueda de información, haciendo transparente el proceso para el usuario.

El informe de Referencia

El Informe de Referencia fue lo primero que se implementó del nuevo diseño y cumple una doble función fundamental: actúa como una guía metodológica durante el proceso de búsqueda de información y sirve como un registro o bitácora que sistematiza el trabajo realizado. Esta herramienta es especialmente valiosa para el personal de la biblioteca, ya que brinda soporte ante la compleja dinámica de trabajo multitarea, agravada por las restricciones presupuestarias del sistema universitario.

A través de este informe estandarizado, se documentan de manera precisa y ordenada todos los aspectos técnicos de la búsqueda, lo que garantiza la trazabilidad y permite replicar o mejorar la estrategia en el futuro. El formulario facilita el registro de:

- Las palabras clave utilizadas y su origen (por ejemplo, si fueron extraídas de un tesoro específico).
- Las ecuaciones de búsqueda construidas para la consulta.

- Las fuentes consultadas (buscadores, bases de datos, bibliotecas digitales) donde se aplicó cada ecuación.
- Los resultados más relevantes identificados, como autores referentes y revistas académicas especializadas en el tema.

El formulario de solicitud

Como siguiente fase en la implementación del nuevo diseño del SRV, se procedió a modificar el formulario de solicitud. Este rediseño no solo se basó en la propuesta original desarrollada en el trabajo final de la especialización, sino que también se enriqueció con los aportes recogidos durante una de las jornadas semestrales de trabajo del equipo de la biblioteca.

En dicha instancia, se analizaron las limitaciones del formulario anterior, el cual:

- Generaba solicitudes excesivamente abiertas y ambiguas.
- Si bien facilitaba el inicio del diálogo de referencia, resultaba en un uso ineficiente del tiempo tanto para el personal bibliotecario como para los usuarios.
- Carecía de una estimación clara de tiempo de respuesta, lo que generaba expectativas dispares y subjetivas entre los usuarios.
- No permitía al personal priorizar las consultas, al no contar con información sobre el grado de urgencia o los plazos esperados por el solicitante.

Descripción del Nuevo Formulario

El nuevo formulario, también estructurado a través de Google Forms, fue diseñado para optimizar el proceso mediante los siguientes componentes:

Información Clara desde el Inicio: Establece explícitamente un tiempo estimado de respuesta (entre 24 y 48 horas hábiles) y deriva consultas urgentes (con menos de 3 días de plazo) a un canal más ágil como el correo electrónico, gestionando así las expectativas de manera efectiva.

Datos de Contacto precisos: Solicita correo electrónico, nombre completo y una fecha límite concreta, lo que permite una comunicación fluida y una mejor planificación.

Contextualización de la Consulta: Incluye campos obligatorios como:

- Motivo de la consulta (ej.: tesis, investigación, curiosidad), para categorizar la demanda.
- Descripción detallada de la consulta, incentivando al usuario a ser lo más específico posible.
- Temática o área del conocimiento, para una primera clasificación temática.
- Antecedentes y Preferencias: Pregunta por autores referentes, búsquedas previas realizadas por el usuario, idiomas de preferencia para las fuentes y criterios de priorización (como actualidad o formato), lo que permite personalizar y enfocar la búsqueda bibliográfica de manera más eficaz.

A partir de su implementación también hemos podido constatar información valiosa sobre los motivos de consulta. En conjunto, el nuevo formulario actúa como una herramienta de filtro y guía que no solo organiza el trabajo interno, sino que también orienta al usuario para que formule consultas más precisas y completas desde el inicio.

Avance 2024-2025 del Servicio de Referencia Virtual de la Biblioteca Central UNPAZ. Análisis comparativo y perspectivas.

En el año 2024, el Trabajo Final Integrador de la Especialización en Gestión de Bibliotecas de Sergio Santamarina constituyó el primer diagnóstico formal del Servicio de Referencia Virtual (SRV) de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional de José C. Paz. Dicho estudio identificó fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas propias de un servicio en etapa de consolidación, aún con fuerte impronta experimental. En 2025, a un año de aquel análisis, resulta posible observar los avances alcanzados, así como los aspectos que permanecen en desarrollo, lo cual permite un balance comparativo.

- Fortalezas

En 2024, se señalaba como punto fuerte la implementación de un botón exclusivo para el SRV, que permitió centralizar y canalizar consultas de manera ordenada.

Asimismo, se valoraba positivamente la diversidad de demandas recibidas, lo que daba cuenta de la amplitud de cobertura del servicio. En 2025 estas fortalezas se amplían: el botón y el formulario asociado se encuentran plenamente operativos y constituyen el principal canal de ingreso de consultas. Además, la variedad de demandas se tradujo en la elaboración de estrategias diferenciadas de búsqueda —generales,

exhaustivas, mediante motores académicos, uso de inteligencia artificial y resolución de preguntas frecuentes—. Esto demuestra que la fortaleza inicial de diversidad se transformó en un espacio de desarrollo de metodologías, consolidando la capacidad de respuesta y validando la misión de la BC-UNPAZ de ofrecer acceso a la información tanto a su comunidad académica como al público en general.

- Debilidades

El FODA 2024 destacaba la naturaleza aún asincrónica del servicio, con consultas mayormente canalizadas por correo electrónico y escasa centralización. También se señalaban la falta de accesibilidad, la superposición con la atención presencial y la ausencia de personal exclusivamente dedicado al SRV. En 2025, varios de estos aspectos muestran mejoras: se impulsó la derivación sistemática de consultas hacia el formulario, reduciendo la dispersión vía correo electrónico. Se establecieron plazos de respuesta estandarizados (24, 48 y 72 horas), con el doble objetivo de organizar el trabajo interno y comunicar con transparencia los tiempos al usuario.

Asimismo, se dispuso que parte del equipo bibliotecario asuma la dedicación prioritaria al SRV, aunque la superposición con la atención presencial persiste. La falta de accesibilidad continúa siendo una debilidad no resuelta, mientras que la ausencia de protocolos escritos sigue limitando la plena sistematización de las búsquedas. En síntesis, si bien se constatan progresos en la organización interna, persisten carencias estructurales vinculadas a recursos humanos y accesibilidad.

- Oportunidades

En 2024 se proyectaba la capacitación del personal en el uso de herramientas digitales y de inteligencia artificial, la formalización de procedimientos y la creación de planillas de seguimiento. En 2025, estas oportunidades se materializaron parcialmente: se realizaron experiencias de búsqueda en IA (Perplexity, Consensus, ChatGPT, Gemini), cuyos resultados fueron cuidadosamente evaluados antes de su transmisión al usuario, lo que elevó los estándares de calidad. Asimismo, se avanzó en la implementación de un formulario que funciona a modo de planilla de seguimiento de consultas, permitiendo caracterizar perfiles de usuarios y modalidades de uso. La práctica de registrar y evaluar cada interacción se proyecta como base para la futura redacción del proceso en el manual de procedimientos, consolidando lo que en 2024 aparecía sólo como un potencial.

- Amenazas

En el FODA 2024 la principal amenaza era la superposición entre la atención presencial y el SRV, junto con la escasez de personal especializado. En 2025 esta amenaza se mantiene: si bien se definieron tiempos de respuesta y roles internos más claros, la prioridad de la atención presencial sigue condicionando el desarrollo del SRV. La falta de ampliación del plantel bibliotecario continúa siendo un riesgo, en tanto limita la especialización del servicio y su proyección futura.

En síntesis, el análisis comparativo permite observar que las fortalezas iniciales no sólo se sostuvieron, sino que se expandieron hacia la diversificación de estrategias de búsqueda y la validación del SRV como puerta de acceso central a la información. Las debilidades, en cambio, si bien muestran avances parciales en la organización y en la formalización de tiempos de respuesta, siguen marcadas por carencias de accesibilidad

y personal. Las oportunidades comenzaron a capitalizarse con la capacitación en herramientas de IA y el registro sistemático de interacciones, lo que constituye un insumo valioso para la gestión. Finalmente, las amenazas persisten casi sin variaciones, evidenciando que la sostenibilidad del SRV depende en gran medida de la resolución estructural de recursos humanos.

Evidencia empírica

- Formularios de usuarios

El análisis de los formularios implementados en el SRV constituye una fuente de evidencia cualitativa y cuantitativa que permite comprender las características de los usuarios y la naturaleza de las consultas recibidas. La comparación entre el formulario inicial —más básico en su estructura— y el actual, de diseño más detallado, revela la evolución del servicio y aporta insumos valiosos para su consolidación.

En el formulario inicial, las respuestas reflejan una notable diversidad disciplinar. Se registraron solicitudes vinculadas con Enfermería, Medicina, Derecho, Historia, Educación, Trabajo Social, Filosofía, Literatura, Programación y Tecnología, entre otras. Este espectro temático confirma una de las fortalezas señaladas en el FODA de 2024: la amplitud de cobertura del SRV y su capacidad de responder a múltiples áreas del conocimiento. Asimismo, los usuarios solían formular pedidos específicos de referencias bibliográficas de manuales, artículos, legislación o autores de referencia, lo cual evidenciaba la orientación académica de las consultas y su directa vinculación con programas de estudio o proyectos de investigación.

No obstante, también emergieron debilidades recurrentes, principalmente la dificultad para acceder a textos completos y la necesidad de contar con materiales en español y de pertinencia local. Estas limitaciones, expresadas en varias consultas, coinciden con la carencia de accesibilidad y la dependencia de recursos externos ya identificadas en el diagnóstico inicial del SRV.

El formulario actual, implementado a partir de 2024, incorporó campos más precisos —como “palabras clave”, “autores referentes”, “idioma de preferencia” y “plazo de respuesta esperado”—, lo cual permitió obtener información más estructurada. El análisis de estas respuestas muestra que la mayoría de los usuarios utiliza únicamente buscadores generales como Google antes de acudir al SRV, lo que confirma el rol de la biblioteca como mediadora crítica hacia recursos académicos de mayor calidad. Además, las solicitudes se concentran en tres grandes categorías: trabajos de investigación, búsqueda de bibliografía para materias y necesidad de fuentes para estudiar un tema en profundidad.

La introducción de tiempos de respuesta estandarizados (24, 48 y 72 horas) en el formulario se correlaciona con las expectativas manifestadas por los usuarios, quienes en su mayoría indicaron plazos concretos para la resolución de sus demandas. Esta convergencia entre la organización interna y la necesidad expresada constituye una mejora cualitativa del servicio, ya que aporta transparencia y previsibilidad en la comunicación.

No obstante, es importante señalar que durante 2024-2025 también se registraron respuestas instantáneas de provisión de documentos que no fueron canalizadas por el formulario. Estas consultas rápidas, muchas veces resueltas de manera presencial o por vías alternativas como el

correo electrónico, fueron igualmente etiquetadas como parte del SRV. Este procedimiento permitió contabilizarlas y reconocerlas como instancias válidas de referencia, en tanto constituyen el inicio del servicio de información presencial y lo posicionan como un servicio dinámico e híbrido, que integra tanto modalidades asincrónicas como instancias inmediatas de orientación y provisión de información.

En conjunto, la evidencia empírica derivada de ambos formularios y de las consultas rápidas no formalizadas no sólo valida las fortalezas y debilidades expuestas en el análisis FODA, sino que también permite proyectar oportunidades de desarrollo: la caracterización de perfiles de usuarios según disciplina, la identificación de vacíos en la colección y la planificación de protocolos de búsqueda diferenciados. La comparación de los instrumentos y la incorporación de respuestas instantáneas evidencian un proceso de maduración del SRV, que pasó de una etapa exploratoria, marcada por la dispersión y amplitud de las demandas, a una etapa de mayor sistematización y diversificación, orientada a la gestión integral de la información y a la satisfacción de expectativas claramente expresadas por los usuarios.

- Gestión de la planilla de registro de respuestas (2025)

Durante 2025, el SRV avanzó en la implementación de una planilla de registro estandarizada que permite documentar de manera sistemática cada consulta atendida. La planilla recoge un conjunto de variables cualitativas y cuantitativas que abarcan tanto los datos del usuario como la actuación bibliotecaria, con el objetivo de transformar cada interacción en un insumo para la evaluación y mejora continua del servicio.

Los campos incluyen, entre otros: fecha, nombre del usuario/a y bibliotecario/a responsable, canal de consulta (presencial, WhatsApp o correo electrónico), tema general, palabras clave, nivel de complejidad (grado, posgrado, docente, investigador/a, comunidad), estrategias de búsqueda empleadas, fuentes utilizadas, respuesta brindada, derivación y observaciones. Esta estructura permite no solo caracterizar el perfil de los usuarios y sus demandas, sino también analizar la práctica profesional en términos de estrategias aplicadas y recursos movilizados.

En la práctica, la planilla permitió visibilizar la heterogeneidad de los canales de consulta y registrar aquellas respuestas inmediatas que no se canalizaron a través del formulario, pero que fueron etiquetadas como parte del SRV (especialmente la provisión rápida de documentos y consultas resueltas en el servicio presencial).

Asimismo, el detalle de las estrategias y fuentes empleadas posibilita construir un corpus de experiencias replicables y generar insumos para la futura redacción de protocolos de actuación diferenciados según el nivel de complejidad de la demanda.

De esta manera, la planilla de registro se convirtió en una herramienta estratégica: por un lado, contribuye a la transparencia y trazabilidad del servicio; por otro, constituye una base de datos interna que permitirá, en el mediano plazo, realizar evaluaciones sistemáticas, detectar vacíos en la colección, orientar la formación de usuarios y formalizar criterios de búsqueda y respuesta en el Manual de Procedimientos.

Relevamiento de informes hasta octubre 2025

A continuación, se muestra el análisis de las consultas del Servicio de Referencia Virtual (SRV) hasta octubre de 2025 (n=122). Cabe señalar

que, en la mayoría de las respuestas, todas las categorías o variables a analizar fueron indicadas, pero, en algunos casos, no se registraron todas las variables.

- Categorías de usuarios/as que usaron el servicio

De las respuestas en las que se pudo identificar la categoría del usuario/a, se puede indicar que quienes utilizaron más el servicio fueron estudiantes de grado (64; 58,7%), seguido de los investigadores/as (25; 22,9%). En menor medida, usuarios de la Comunidad (13; 11,9%), Docentes de la UNPAZ (9; 8,3%), Estudiantes de posgrado (4; 3,7%) y miembros No Docentes de la UNPAZ (2; 1,8%). Los datos evidencian que los usuarios que recurren al servicio son en su mayoría estudiantes de grado, como también investigadores. Esto permite inferir que sus búsquedas están alineadas con su progreso académico como con proyectos de investigación enmarcados en la comunidad de la UNPAZ.

- Distribución temática

En el análisis de las consultas del Servicio de Referencia Virtual (SRV) hasta octubre de 2025 (n=122), se observa que el área de Salud, Enfermería y Medicina concentra la mayor proporción de demandas (13 casos, 34%), seguida por las disciplinas Jurídicas y del Derecho (7 casos, 18%) y por el campo de la Educación en sus diversas expresiones (7 casos, 18%). Con menor presencia, aunque igualmente significativas, se ubican las consultas relacionadas con la Historia y las Ciencias Sociales (5 casos, 13%), la Psicología y el Psicoanálisis (4 casos, 10%) y la Literatura y la crítica literaria (4 casos, 10%). El resto de las temáticas (18 casos, 47%), de carácter más disperso y heterogéneo, incluyen desde estudios de género y comunicación hasta bioimágenes, química, física,

danza o videojuegos. En conjunto, los datos evidencian que los usuarios recurren prioritariamente a información vinculada con la salud y el derecho, lo que revela un perfil de demanda fuertemente orientado hacia áreas profesionales y académicas de alta incidencia social.

- Tipo de Consulta

El relevamiento muestra que la mayoría de las consultas al SRV corresponden a la obtención y suministro de documentos (106 casos, 86,9%), lo que evidencia que la principal demanda de los usuarios se orienta a acceder a materiales concretos y de apoyo académico. En segundo lugar, aunque con una proporción significativamente menor, se ubican las búsquedas de información (89 casos, 73%), que complementan el perfil de uso al reflejar la necesidad de localizar y recuperar datos relevantes para el estudio e investigación. El resto de los tipos de consulta —verificación de citas bibliográficas (12 casos, 9,8%), difusión selectiva de información (6 casos, 4,9%), alertas de novedades (4 casos, 3,3%) y referencia rápida (1 caso, 0,8%)— tienen una incidencia marginal en comparación con las dos categorías principales. En conjunto, los resultados confirman que el servicio se emplea prioritariamente como facilitador del acceso a documentos y como apoyo en la búsqueda de información académica.

- Estrategias de búsqueda empleadas y tipo de fuentes utilizadas

Los datos muestran que las estrategias más utilizadas por los usuarios del SRV fueron la búsqueda temática en fuentes académicas (88 casos, 74,6%) y la búsqueda libre en motores académicos (88 casos, 74,6%), lo que confirma una clara preferencia por procedimientos sistemáticos de indagación en entornos digitales especializados. En segundo lugar se

destacan la búsqueda de citas específicas (39 casos, 33,1%) y el uso de herramientas de inteligencia artificial (35 casos, 29,7%), lo que evidencia una apertura creciente hacia nuevas tecnologías de recuperación de información, en especial a partir de 2024. Finalmente, la estrategia de perseguir notas al pie o bibliografía (18 casos, 15,3%) aparece en menor medida, mientras que opciones más tradicionales como “hojear” o la consulta directa al experto no fueron reportadas.

En relación con las fuentes de información consultadas, se observa una marcada preponderancia de los motores de búsqueda generales y académicos (109 casos, 93,2%), seguidos por el uso de repositorios institucionales y bases de datos (88 casos, 75,2%) y por el catálogo de la biblioteca (71 casos, 60,7%). En contraste, las herramientas de IA generativa y especializadas para investigación (39 casos, 33,3%) tienen una presencia menor, aunque significativa en el marco de la adopción de innovaciones tecnológicas. Cabe señalar que no se registró el uso de obras monográficas ni de obras de referencia impresas, lo que sugiere una transformación en los hábitos de búsqueda y consulta, orientados casi exclusivamente a recursos digitales y en línea.

En relación con lo anterior, también se relevó si se identificaron publicaciones académicas o sitios relevantes al tema buscado. Se detectó que en 55,2% de 105 respuestas, se identificaron estas fuentes. Por ende, al usuario/a se le proporcionó una lista bibliográfica con sitios web relevantes de divulgación general como académicos.

Por otro lado, el mismo relevamiento se realizó para identificar autores referentes al tema buscado. En este caso, de 104 respuestas, un 81,7% no identificaron referentes para destacar en la respuesta de búsqueda, mientras que un 18,3% sí.

- Envío de documentos y resultados de búsqueda

Dentro del SRV, se consideraron como modo de envío de respuesta: oral, envío de Informe SRV con documentos preparados, envío directo documento o enlace vía e-mail y derivado a otra área.

De 115 respuestas registradas en esta variable, el 79,1% fueron enviadas mediante el Informe SRV con documentos preparados (esto es, preparación de una lista de referencias bibliográficas junto con un enlace a una carpeta en la nube con los recursos). En segundo lugar, se enviaron directamente los documentos o enlaces vía e-mail (relevado en un 20% de las respuestas). Finalmente, sólo en una respuesta se hizo derivación a otra área (ya sea Biblioteca o experto en la materia). En lo que respecta a proporcionar la información de forma oral (presencialmente), no se registraron respuestas.

Con todo, se puede concluir que la evolución del servicio de referencia bibliográfica se canalizó fundamentalmente en el entorno virtual frente al presencial. El formulario se convirtió en el canal casi exclusivo del servicio

Proyecciones futuras

De cara al período 2026, el SRV enfrenta el desafío de consolidar los avances obtenidos y de superar aquellas limitaciones que aún persisten. Las principales líneas de proyección se concentran en cuatro ejes estratégicos:

1. Formalización del protocolo de actuación

La experiencia de 2024-2025 permitió delimitar niveles de consulta y canales diferenciados (presencial, correo electrónico, formulario). El

paso siguiente consiste en sistematizar esta práctica en un protocolo escrito, incorporado al Manual de Procedimientos de la biblioteca. Este documento servirá de referencia tanto para el equipo actual como para futuras incorporaciones de personal, garantizando la homogeneidad en las respuestas y la continuidad institucional del servicio.

2. Mejora de la accesibilidad

La falta de accesibilidad ha sido un déficit constante desde la creación del SRV. Para 2026 se prevé la revisión de la interfaz del formulario y de los canales virtuales a la luz de principios de accesibilidad web y diseño universal. Esto implica contemplar la inclusión de herramientas de apoyo para personas con discapacidad visual y auditiva, así como la simplificación de la navegación y el lenguaje empleado en los formularios y respuestas.

3. Fortalecimiento del equipo humano

La superposición entre la atención presencial y el SRV constituye aún la principal amenaza. Se proyecta, por lo tanto, la asignación de recursos humanos adicionales que permitan una dedicación exclusiva al servicio de referencia, favoreciendo la especialización y reduciendo los tiempos de respuesta. Este crecimiento en el plantel no solo aliviará la carga de trabajo, sino que permitirá profundizar en estrategias de búsqueda avanzadas y en la formación continua del personal.

4. Consolidación de la evaluación y retroalimentación

Durante 2025 se comenzaron a aplicar planillas de registro y se realizaron encuestas piloto de satisfacción. Para 2026 se prevé la institucionalización de un sistema de evaluación integral que combine

métricas cuantitativas (volumen de consultas, tiempos de respuesta, niveles de uso por canal) con cualitativas (encuestas sistemáticas de satisfacción, entrevistas en profundidad a usuarios). La información obtenida permitirá ajustar de manera dinámica el servicio y sostener altos estándares de calidad.

5. Integración tecnológica crítica

El uso experimental de herramientas de inteligencia artificial iniciado en 2024-2025 deberá ser acompañado de un marco de actuación claro, que combine su potencial con una validación rigurosa de resultados. En 2026 se espera que el equipo cuente con criterios consensuados y documentados para el uso de IA en búsquedas de información, garantizando que la tecnología actúe como apoyo y no como sustituto del criterio profesional.

En conjunto, estas proyecciones buscan que el SRV de la Biblioteca Central de la UNPAZ transite de un servicio en consolidación hacia un modelo formalizado, inclusivo y sostenible, con mayor robustez organizacional y tecnológica.

Sobre los autores

Sergio Javier Santamarina

Bibliotecario especializado en Gestión de Bibliotecas, Acceso Abierto y Ciencia Abierta Profesional con una trayectoria dedicada a la innovación en servicios bibliotecarios, la investigación y la promoción de los movimientos de Acceso Abierto y Ciencia Abierta. Experiencia en la gestión de departamentos técnicos, coordinación de sistemas bibliotecarios y participación en debates de alcance global. Reconocido por contribuciones académicas y comprometido con el desarrollo de la alfabetización mediática e informacional. Coordinador del Sistema de

Bibliotecas | Universidad Nacional de José C. Paz (UNPAZ). 2025 –
Responsable del Departamento de Gestión de la Información Digital |
UNPAZ. 2018 - 2025

Andrea Florencia Ocampo

Licenciatura en Bibliotecología y Ciencia de la Información (en curso).
Facultad de Filosofía y Letras, UBA. Diplomatura en Bibliotecología y
Ciencia de la Información (2014–2021). Facultad de Filosofía y Letras,
UBA. Profesorado de Enseñanza Media y Superior en Historia (2011–
2017). Facultad de Filosofía y Letras, UBA.

Biblioteca Central – Universidad Nacional de José C. Paz (2023–
presente). Instituto de Formación Docente IAPE (DIEGEP 2957) (2021–
presente). Profesora de Nivel Superior en materias de Bibliotecología
(Fuentes y Servicios de la Información I y II, Descripción Documental I
y II). Trabajo de campo de Licenciatura: *“Experiencia de uso de Inteligencia
Artificial en los servicios de las bibliotecas universitarias argentinas”* (2025-
presente).