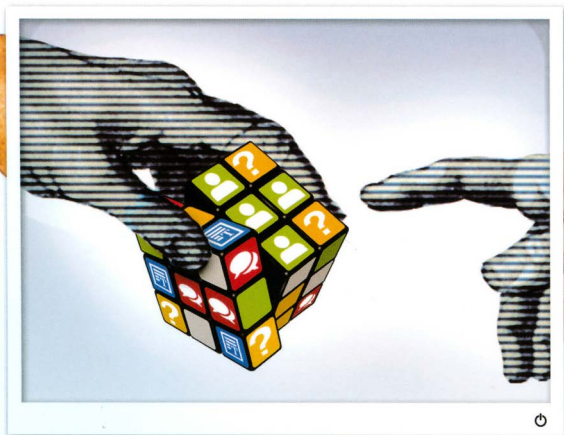


SERVICIOS DE REFERENCIA EN LÍNEA

Directrices para una estrategia digital

Jhon Alexander González Flórez



Alfagrama
Ediciones

Jhon Alexander
González Flórez



Profesional en Sistemas de Información y Documentación, Bibliotecología y Archivística de la Universidad de La Salle, Colombia. Especialista en Educación y Nuevas Tecnologías de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Buenos Aires, Argentina); Especialista en Arquitectura de Información de la Universidad de Buenos Aires; Especialista en Estándares Web, Usabilidad y Accesibilidad; Master en Bibliotecas y Servicios de Información Digital de la Universidad Carlos III de Madrid, España. Fue parte del Comité del Icontec <<http://www.icontec.org/>> que redactó la NTC 5854 (Norma Técnica Colombiana) en accesibilidad web, basado en las Pautas WCAG 2.0.

Ha sido conferencista internacional y consultor para importantes instituciones públicas y privadas en materia de gestión documental, arquitectura de información y desarrollo web accesible.

En los últimos 10 años ha liderado Infoesfera: Red Social de Profesionales en Ciencias de la Información y Documentación en América Latina.

Autor del libro *Pautas de accesibilidad web para bibliotecas* (publicado también por Alfagrama Ediciones) y del curso "Cero Papel y Eficiencia Administrativa en la Administración Pública de Gobierno en Línea", Colombia.

Actualmente se desempeña como Subdirector de Tecnologías de Información Archivística y Documento Electrónico del Archivo General de la Nación, Colombia.

Contacto:

Sitio web: www.jgonf.com

Twitter: @guten

Email: jhon.gonzalez@gmail.com



RESUMEN

Los servicios de referencia tradicionales proporcionan asistencia directa a los usuarios; su actual evolución en el contexto digital aprovecha el saber colectivo y rompe la barrera espacio/temporal, lo que demanda a toda institución bibliotecaria una visión prospectiva del servicio y de sus usuarios.

Este desafío requiere la formulación de nuevos entornos informativos, de desarrollo, de interacción, de transformación e inversión, de acceso y de consumo. Surge entonces la necesidad de establecer directrices para diseñar una estrategia digital en este sentido, dada la variedad de herramientas de comunicación mediante las cuales el servicio de referencia en línea se hace manifiesto.

El presente documento tiene como propósito fijar los lineamientos para el diseño de la estrategia digital para bibliotecas desarrolladas en ambientes digitales altamente especializados en los que se experimentan transformaciones significativas –*user experience*– que afectan a toda la cadena de producción y acceso a contenidos, diversificando y eliminando intermediarios.

La metodología utilizada, reúne un conjunto de técnicas para analizar y comprender la intermediación humana en el entorno de las bibliotecas digitales,

procurando fijar los lineamientos para el análisis, desarrollo e implementación de un servicio de referencia en línea que oriente el proceso de especificación de la visión, optimización de recursos y procesos de innovación centrados en la experiencia del usuario.

Los resultados obtenidos permitirán a una institución bibliotecaria analizar, diseñar e implementar una estrategia digital mediante la identificación de las necesidades y los canales de comunicación de sus usuarios.

SERVICIOS DE REFERENCIA EN LÍNEA

Directrices para una estrategia digital

Jhon Alexander González Flórez

Un mundo excesivamente dinámico y digitalmente convergente, como el actual, supone retos interdisciplinarios y desafiar constantemente la formulación y diseño de nuevos entornos informativos, de desarrollo, de interacción, de transformación e inversión, de acceso y de consumo. Surge entonces la necesidad de establecer directrices para diseñar una estrategia digital en este sentido, dada la variedad de medios, formatos y herramientas de comunicación mediante las cuales el servicio de referencia en línea se hace manifiesto.

En la actualidad los servicios de referencia tradicionales proporcionan asistencia directa a los usuarios, pero su actual y vertiginosa evolución en el contexto digital debe, necesariamente, capitalizar el saber interdisciplinar desde la planificación hasta el saber colectivo en la implementación y estratégicamente superar la barrera espacio/temporal que toda unidad de información requiere para forjar una visión prospectiva del servicio y de sus usuarios.

El presente documento está dirigido a archivistas, bibliotecólogos, profesionales en ciencias de la información, community managers, webmasters y para un amplio abanico de profesiones y profesionales que se suman cotidianamente a nuestra convicción y propósito de fijar los lineamientos para el diseño de la estrategia digital en unidades de información con ambientes digitales altamente especializados, en los que se experimentan transformaciones significativas –User Experience– que afectan a toda la cadena de producción y acceso a contenidos, diversificando y eliminando intermediarios.

La experiencia en la construcción del presente texto, siempre en evolución, reúne un conjunto de técnicas para analizar y comprender la intermediación humana en el entorno de las bibliotecas digitales, procurando fijar los lineamientos para el análisis, desarrollo e implementación de un servicio de referencia en línea que oriente el proceso de especificación de la visión, optimización de recursos y procesos de innovación centrados en la experiencia del usuario.

Los resultados derivados de su lectura, planificación temprana y documentada permitirán a los profesionales y a la institución bibliotecaria analizar, diseñar e implementar una estrategia digital mediante la identificación de las necesidades y experiencia de uso de los canales de comunicación de sus usuarios.



**Alfagrama
Ediciones**

www.alfagrama.com.ar



9 789871 305834

Librería García Cambreiro