



## Servicios Innovadores de Información en la Era Digital

**Wu Chunli & Hao Jinmin**

Biblioteca Nacional de China (BNC)

Beijing, China

Email: [wchl@nlc.gov.cn](mailto:wchl@nlc.gov.cn)

[hjm@nlc.gov.cn](mailto:hjm@nlc.gov.cn)

*Traducción al español:  
Rubén Izquierdo Martín  
Biblioteca Nacional de España*

### Meeting:

**197 — Innovative information services in the digital environment  
— Reference and Information Services Section**

### Resumen:

*Debido a la explosión informativa y a la popularidad de Internet, los bibliotecarios se enfrentan a nuevos desafíos en busca de nuevas formas de conocer las demandas y expectativas de los usuarios. La necesidad de aportar información a usuarios diversos ha animado a la creación de muchos servicios innovadores que combinan las nuevas tecnologías con los servicios tradicionales de información bibliotecaria. Este artículo estudia los programas de difusión de información, otros servicios de referencia digital y de conocimiento como fuentes potenciales de programas innovadores de referencia en el entorno digital, en base a las prácticas llevadas a cabo en los servicios de referencia de la BNC.*

## I Práctica e innovación en el servicio de difusión en la BNC

### 1. Por qué la BNC proporciona un servicio de difusión

#### 1.1. Conseguir que los autoservicios personalizados se pongan de moda

Con el rápido desarrollo de las tecnologías de la información y el incremento de los recursos de información, la gente cada vez se inclina más por la elección de varias fuentes de información además de la biblioteca. Piden ayuda sólo cuando la necesitan.

#### 1.2. El desafío de “saturados de información pero faltos de conocimiento”.

Los usuarios a menudo se percatan de que la mayoría de la información que buscan en Internet se solapa o es irrelevante para lo que quieren. No saben cómo elegir las fuentes correctas dentro del mar informativo.

### 1.3. El desconcierto de los bibliotecarios

El personal de la BNC está en continua búsqueda de nuevas formas de mejorar los servicios para los clientes. En la era digital, los bibliotecarios se enfrentan a esta contrariedad: a pesar de sus esfuerzos, la mayoría de los usuarios apenas conocen los servicios que ofrece la biblioteca. El problema es cómo pueden los bibliotecarios conocer las necesidades de los usuarios y proporcionarles servicios personalizados.

Para resolver este problema, se ha puesto en uso una nueva herramienta de difusión. Su objetivo es recambiar la filosofía del servicio de “los usuarios buscan información” a “la información busca a los usuarios”. La información se entregará a los usuarios puntualmente, de manera que pueden recibir la información elaborada en la web sin tener que visitarla continuamente.

## 2. Análisis de las características de las necesidades de información del usuario

El Departamento de Referencia de la Biblioteca Nacional de China utilizó una encuesta para conocer la actitud de los usuarios respecto a los servicios de referencia, sus opiniones sobre cómo se presta el servicio y las fuentes más consultadas de las colecciones de la BNC y los problemas que presenta el servicio de la BNC respecto a los usuarios. El cuestionario se dirigió a los usuarios que habían utilizado alguna vez el servicio de información virtual ofrecido a través de Internet desde mayo a junio de 2010. Respondieron 60 de un conjunto de 100 usuarios, sumando un porcentaje total de respuesta del 60 por 100.

### 2.1. Información personal de los usuarios

**Tabla I Nivel educativo de los usuarios de la BNC, 2010**

	Opciones	Números	Porcentaje	
1	Doctor	11	18%	
2	Máster	19	32%	
3	Licenciado	20	33%	
4	Estudios superiores	8	13%	
5	Estudios secundarios	2	3%	

La Tabla I muestra que la mayoría (80%) de los que utilizaron los servicios de referencia virtual tenían un título universitario. Éstos se inclinaban más a obtener información a través de Internet.

**Tabla II Tipo de ocupaciones**

	Opciones	Números	Porcentaje	
1	Estudiantes	18	30%	
2	Profesores (de instituto, universidad)	14	23%	
3	Investigadores	12	20%	
4	Funcionarios	1	2%	
6	Empleados del Sector Industria	3	5%	
7	Empleados del Sector Servicios	4	7%	
9	Jubilados	2	3%	

10	Autónomos	1	2%	
12	Otros	5	8%	

En base a la formación de aquellos que usan el servicio de información virtual, se concluye que los estudiantes, profesores (universitarios) e investigadores suponen un 73%, lo cual significa que el principal grupo de destino del servicio de referencia virtual esta compuesto por aquellos con necesidades investigadoras y formativas, mientras que aquellos con necesidades lúdicas o del campo de la industria utilizan menos el servicio.

## 2.2. Sobre el servicio de referencia virtual

**Tabla III Vías de acceso al Servicio de Referencia Virtual**

	Opciones	Números	Porcentaje	
1	Lo vio por casualidad mientras navegaba por Internet	13	22%	
2	Lo conoció a través de amigos	5	8%	
3	Mediante la publicidad de la BNC	7	12%	
4	Encontró el acceso a este servicio en la página web de la BNC	42	70%	
5	Mediante otras vías	3	5%	

El estudio muestra que el 70% de los usuarios intentan acceder a este servicio por iniciativa propia a través de la página web. Es una proporción alta, lo cual significa que este grupo de usuarios tiene iniciativa y un conocimiento básico de las operaciones y actividades bibliotecarias.

**Tabla IV Razones para preferir los servicios de referencia en línea de la BNC**

	Opciones	Números	Porcentaje	
1	Abundantes recursos de la BNC	54	90%	
2	Variedad de servicios de la BNC	23	38%	
3	Alto prestigio de la BNC	21	35%	
4	Servicio de alta calidad prestado por el personal de la BNC	19	32%	
5	Otras razones	6	10%	

Esta pregunta se formuló para entender por qué la Biblioteca Nacional de China atrae a los usuarios en línea. Como se indica en las estadísticas de la tabla anterior, 54 usuarios eligieron la opción 1, por lo que queda claro que los abundantes recursos de de la BNC son lo más importante. Cada una de las otras 3 alternativas es elegida por unos 20 usuarios, lo cual quiere decir que estos factores también juegan un papel importante a la hora de atraer nuevos usuarios, pero no de forma tan significativa si se compara con la opción 1.

**Tabla V Contenido de las preguntas formuladas al servicio de referencia en línea**

	Opciones	Números	Porcentaje	
1	Consultas relativas a servicios de la BNC	31	52%	
2	Búsqueda bibliográfica	35	58%	
3	Uso de los recursos digitales	21	35%	
4	Recursos electrónicos	24	40%	
5	Para ponerse al corriente de las actividades de la BNC	9	15%	
6	Para hacer una consulta bibliográfica especializada	17	28%	
7	Otros	3	5%	

A través de estas estadísticas, se concluye que la mayoría de las consultas de los usuarios en relación al servicio de referencia en línea se centran en búsquedas bibliográficas y en el acceso a los documentos; “las consultas relativas a los servicios de la biblioteca queda justo por detrás. Son pocas las consultas relacionadas con los servicios de extensión, tales como referencia para la investigación, actividades culturales, etc.

**Tabla VI Canales preferidos para acceder al servicio de referencia**

	Opciones	Números	Porcentaje	
1	Servicio de referencia cara a cara: intercomunicación más cercana y facilidad para lograr la confianza de los usuarios	9	15%	
2	Consultas telefónicas: rápido y cómodo, pero alto coste	22	37%	
3	Consultas por e-mail: fácil, a cualquier hora y en cualquier sitio	23	38%	
4	Mostrador virtual de información: en tiempo real, interoperable y combina las ventajas mencionadas arriba	51	85%	

En la encuesta sobre la preferencia de los canales de acceso a los servicios de referencia, 51 usuarios de 60 eligen la referencia en línea, 23 usuarios eligen el servicio mediante e-mail, 22 usuarios el servicio por teléfono y sólo 9 usuarios eligen la referencia presencial. En éste ámbito, los usuarios prefieren los canales más virtuales, lo cual indica que prestan mucha atención a la comodidad de los canales del servicio de referencia. Es más, la comodidad es la principal ventaja del servicio de referencia en línea.

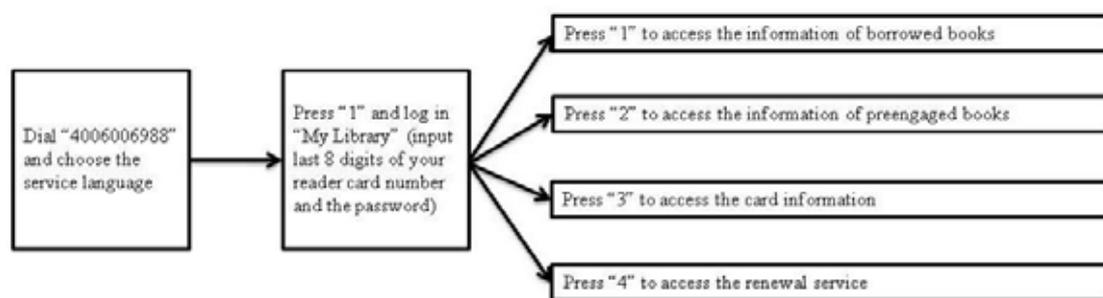
### 3. Las modalidades del servicio de difusión para el lector de larga distancia

#### 3.1 Centro de llamadas

El Centro de Llamadas se puso en funcionamiento en septiembre del 2009 con el número 400-600-6988. Es un sistema de comunicación basado en Internet. Ha ampliado los canales de comunicación entre los lectores y la biblioteca y consiste en un sistema automático que ofrece al usuario las distintas opciones que tiene a su disposición.

El autoservicio mediante voz enlaza el Centro de Llamadas con los sistemas de gestión de la BNC (por ejemplo, el sistema Aleph). Aquellos que poseen el carné de lector pueden gestionar una serie de trámites por teléfono. En la actualidad, sus funciones incluyen principalmente el acceso a la información sobre libros prestados y reservados, renovación y acceso a la información del carné de lector. (Ver Tabla VII)

Tabla VII Esquema del autoservicio del Centro de Llamadas



#### 3.2. Servicio de difusión mediante correo electrónico.

El servicio de difusión mediante e-mail en la BNC comenzó a principios de 2010. Difunde los contenidos de las 10 preguntas más frecuentes en la última semana de cada mes. Las consultas más repetidas de los usuarios son:

- ¿Cuántas sedes tiene la BNC?
- ¿Cómo está organizada?
- Cómo se puede obtener un carné de usuario y si la solicitud puede ser gestionada por uno mismo.
- Cómo realizar búsquedas en las colecciones de la BNC.
- ¿Cómo se indica en el OPAC que los documentos se pueden llevar en préstamo?
- ¿Qué tipo de libros deben reservarse a través del OPAC?
- Cómo renovar un préstamo
- ¿Qué bases de datos a texto completo pueden utilizar los usuarios fuera de la biblioteca?
- ¿Cuándo y donde celebra la BNC exposiciones o conferencias?
- ¿Cuáles son los contenidos de los servicios por SMS y cómo acceder a ellos?
- ¿Disponen de *wireless*?

Se elige una de las preguntas más frecuentes junto con su respuesta cada mes y se envía por correo electrónico.

La BNC toma como usuarios del servicio de difusión a aquellos que han escrito al webmaster o que facilitado su dirección de e-mail a través de los formularios de nuestro sitio Web. Se registran los remitentes esos correos en un listado de usuarios del servicio de

difusión. Después, se les envía el correo. Se adjunta, además, un cuestionario electrónico en el e-mail a través del cual la BNC puede conocer el contenido y modalidad del servicio de difusión que prefiere el usuario. Los resultados estadísticos del cuestionario se registran en los formularios del servicio de difusión.

### **3.3. Difusión de información a través de teléfono móvil**

La BNC también envía esta información general a través de SMS, así como información personalizada que el usuario haya configurado a través de la Web o por SMS. Esta clase de información incluye alarmas para la devolución de libros, renovación, carnés caducados, noticias de la página web de la BNC, guías de préstamo de libros, comentarios y sugerencias de los lectores, etc.

### **3.4 Servicio de difusión de FAQ's a través de la web**

Los servicios de información de la BNC han sido tradicionalmente pasivos. La mayoría de los usuarios acceden a los recursos desde las páginas web. En función del nivel sus habilidades de búsqueda, los resultados varían enormemente.

Las FAQ's son una forma efectiva de transformar los servicios pasivos a servicios activos. Cuando los usuarios buscan FAQ's, pueden también encontrar información relacionada que les sea de utilidad. Desde este punto de vista, las FAQ's son una clase de servicio de difusión. La biblioteca podría hacer alusión a la necesidad de los usuarios para gestionar u organizar los recursos. De este modo, puede ser de ayuda transformar el servicio tradicional en otro más individualizado.

### **3.5 Servicio de difusión a través del MRV**

El Mostrador de Referencia Virtual puede ser utilizado como plataforma para la comunicación en tiempo real o diferida entre los bibliotecarios referencistas y los usuarios, a través del cual los primeros podrían difundir información a los segundos.

De acuerdo con el diseño del software, se pueden contabilizar y almacenar las veces que el usuario accede al sistema MRV, lo que supone una fuente de información muy útil. Los bibliotecarios referencistas buscan la información almacenada previamente y después seleccionan a los usuarios que más acceden al MRV para difundir información, con lo que la biblioteca puede establecer relaciones más cercanas con ellos.

El modelo MRV de difusión de información se lleva a cabo principalmente a través de formularios web y mediante consultas en tiempo real. Es fácil de hacer, pero el problema es obvio.

## **4.1. Interacción y servicios de difusión personalizados**

Los servicios de difusión personalizados hacen referencia a que el sistema puede recoger y clasificar información de acuerdo con las preferencias descritas por el usuario y enviársela a éste. Así, hay dos clases de formas de difusión:

- Difusión no simultánea de información.

Esta forma de difusión envía alertas a los usuarios cuando les llegan los nuevos documentos que necesitan. Por ejemplo, el servicio de difusión mediante e-mail. Entre las deficiencias de la difusión de información asíncrona, se trata de un servicio que no se desarrolla en tiempo real y, cuando los usuarios reciben las noticias, tienen que acceder al sistema para leer la información, y el tamaño del buzón de correo podría provocar la pérdida de información.

- Difusión de información en tiempo real.

Esta forma de difusión envía la información al ordenador de los usuarios cuando llegan los documentos que solicitaron. Los usuarios pueden consultarlos libremente, online u offline. De este modo el servicio resulta más eficaz y oportuno. Los bibliotecarios únicamente podrán

desarrollar servicios personalizados si tienen en cuenta las necesidades de información de los usuarios. Este sistema combina la búsqueda de recursos, la recomendación de fuentes y los servicios de referencia en un único modelo de servicio. Puede dar pistas sobre las necesidades de los usuarios a la hora de recomendar información y promover el uso efectivo de las colecciones digitales.

#### **4.2. Difusión de información mediante salvapantallas**

El OPAC también puede llevar a cabo cierta difusión de información. Existen muchos ordenadores en la sala a la espera de ser utilizados por los usuarios. Cuando los ordenadores están libres, el tablón de noticias puede aparecer en los salvapantallas de éstos y así ser difundido entre los usuarios.

#### **4.3. Blog**

El blog se ha convertido en el puente de comunicación entre la biblioteca y los usuarios porque es una plataforma interactiva. La biblioteca puede hacer un uso exhaustivo del blog para crear un campo de comunicación donde los usuarios puedan expresar sus ideas libremente. Los usuarios pueden dar a entender la información que necesitan (como, por ejemplo, cómo acceder a los recursos de la biblioteca, cómo usar bases de datos electrónicas, etc.) leyendo, contestando, comentando o pinchando en los enlaces. La biblioteca responde rápidamente estas preguntas y acepta las recomendaciones, con lo que podría conocer puntualmente las necesidades de los usuarios.

#### **4.4. El uso del RSS en la difusión de la información**

Si el RSS fuera utilizado en los servicios de referencia, el nivel de los mismos podría mejorar de una manera importante y se podría dar respuesta a las necesidades de información de los usuarios de una forma precisa y actualizada.

- Los bibliotecarios pueden solicitar información sobre un determinado tema de información a través del RSS.

La biblioteca publica a menudo información sobre nuevos servicios, nuevas bases de datos en prueba, uso de colecciones, formación de usuarios y cambios en los horarios y contenidos de los servicios. Puesto que las noticias son muy importantes para los usuarios, la BNC difunde la información mediante RSS. Los usuarios disfrutan de estos servicios de forma inmediata una vez se suscriben.

- Investigación sobre autoservicios de referencia virtual mediante RSS.

La biblioteca puede desarrollar las funciones del autoservicio SRV mediante la tecnología RSS. El sistema puede memorizar las necesidades de información de los usuarios después de que éstos pregunten mediante el SRV y enviar información relacionada de manera constante sin la participación de los bibliotecarios referencistas.

Los usuarios pueden recibir la información RSS y crear su propio portal de información mediante una pantalla de búsqueda o software de lectura.

Los bibliotecarios pueden adaptar los contenidos de los servicios utilizando perfiles individualizados que contengan información sobre las preferencias de cada usuario.

En conclusión, el servicio de difusión de información satisface la necesidad de información rápida y pertinente de los usuarios. Sin embargo, los servicios de referencia deberían, además, satisfacer necesidades mucho más profundas de información.

## II Experiencia y perspectiva de los servicios de gestión del conocimiento en la BNC

### 1. Necesidad de desarrollo de la sociedad del conocimiento

Hoy en día, con el desarrollo de las tecnologías de la información y la llegada de la economía del conocimiento, las necesidades informativas de las personas han cambiado. No es suficiente con que les faciliten los documentos, sino que también necesitan bibliotecarios referencistas que participen directamente en la resolución de sus problemas. La biblioteca, como uno de los enlaces importantes entre la innovación y la difusión del conocimiento, debería actualizar los servicios de referencia tradicionales, y favorecer la transición de los servicios de referencia tradicionales hacia los servicios de gestión del conocimiento.

### 2. Estudio sobre las necesidades del usuario en un servicio de gestión del conocimiento

#### 2.1 Información básica del cuestionario

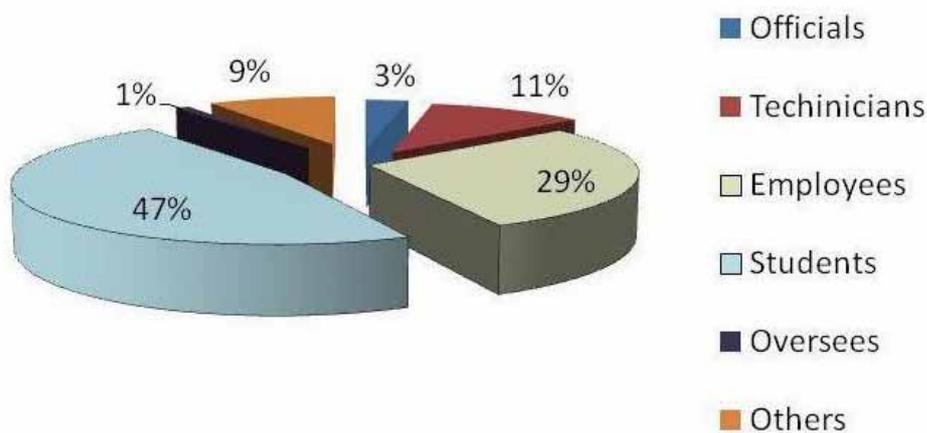
Con objeto de averiguar las necesidades de los usuarios, la BNC llevó a cabo un estudio desde finales de 2007 hasta comienzos del 2008. El cuestionario se centra principalmente en los siguientes tres aspectos: antecedentes informativos de los usuarios, acceso a los recursos y servicios. Las preguntas incluyen la división de los usuarios por edad, nivel educativo y clases de recursos preferidos, formas de acceso y su objetivo, siendo la mayoría de ellas preguntas de opción múltiple y de fácil comprensión.

#### 2.2 Análisis y resultado del estudio

Se entregaron 1.800 cuestionarios, de los cuales se devolvieron 1.494, siendo el porcentaje de respuesta media del 83 %.

El estudio muestra que los usuarios presenciales de la BNC tienen entre 18-30 años; el nivel educativo es principalmente universitario (diplomado o licenciado superior); sus ocupaciones, principalmente estudiantes, mientras que los militares, profesores (universitarios) y funcionarios suponen otra parte del porcentaje.

Tabla VIII Categoría de lectores de la BNC, 2008

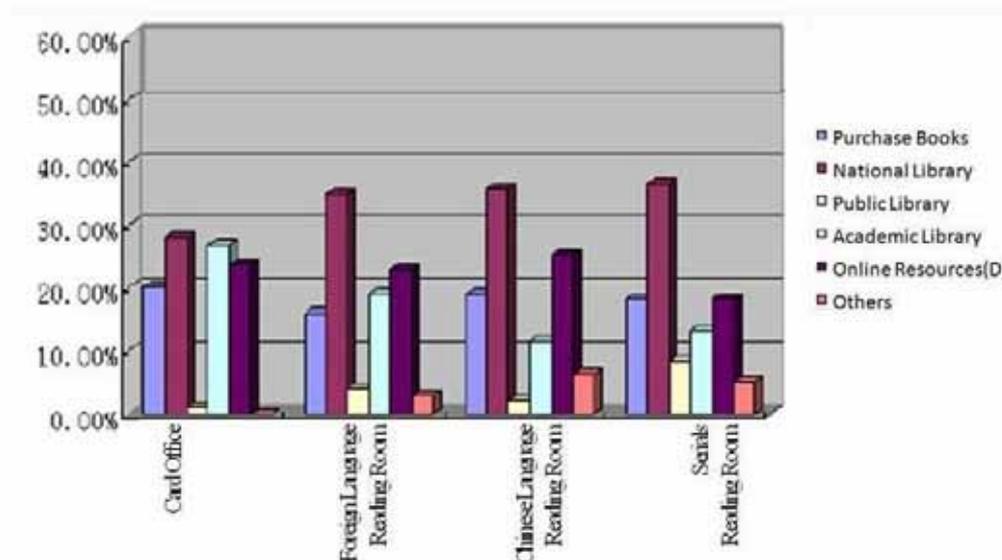


### 2.3 Fuentes más consultadas en la BNC según los lectores

Según las encuestas, la mayoría de los lectores respondió que los “principales lugares donde buscar documentos son “la Biblioteca Nacional de China” (28’98%), “bibliotecas universitarias” (26’97%) y “recursos electrónicos” (23’6%). Véase el cuadro de abajo.

**Tabla IX Fuentes para acceder a la literatura**

**2.4 La principal razón para usar los recursos de la biblioteca es la investigación científica.**



En relación a los servicios personalizados preferidos por los usuarios, la mayoría de ellos eligen el “servicio de referencia en línea” (Zhao Xing, 2009).

Ya se había comenzado a proporcionar un servicio bibliotecario a distancia ante la evolución de las necesidades de los usuarios e, inicialmente, los bibliotecarios se comunicaban con los usuarios e intentaban proporcionar servicios personalizados de acuerdo a las diferentes características de éstos. Por ejemplo, el Departamento de Referencia de la BNC proporciona servicio de búsqueda de “históricos” de medios de comunicación, etc., en función de las diferentes necesidades de las agencias del gobierno y empresas.

**3. Concepto de gestión del conocimiento**

Los servicios de gestión del conocimiento se refieren aquí a la tarea que realizan los bibliotecarios de recoger, analizar, identificar y sintetizar información basándose en los principios de la biblioteconomía, cuando lo solicita el usuario para después utilizarlo y aplicarlo en sus investigaciones (Yan Jingbo & Li Yuling, 2010).

**4. Ejemplos prácticos de servicios de gestión del conocimiento**

Aunque en la actualidad se han publicado gran cantidad de estudios sobre los servicios de gestión conocimiento, la mayoría de ellos son académicos y hacen escasa referencia a la práctica. Abajo se presentan estudios prácticos de algunos servicios de referencia que tienen características de servicios de gestión del conocimiento. Esperamos que ayude a guiar y promocionar el desarrollo de los servicio de gestión del conocimiento en el futuro.

## **4.1 Modelo de servicios de gestión del conocimiento personalizados**

### **4.1.1 Ejemplo de servicio de referencia**

El Departamento de Referencia de la BNC comenzó a proporcionar en 2005 información sobre planificación, construcción y desarrollo urbano a un comité municipal de planificación urbana. Aunque el cliente especificó los límites de la búsqueda, el resultado hubiera sido demasiado grande si sólo hubiésemos utilizado los términos de referencia que éste nos proporcionó, debido a la amplia extensión de la materia “planificación urbana”. Con objeto de conocer exactamente las necesidades de nuestro cliente, el bibliotecario referencista leyó multitud de documentos sobre planificación urbana, filtro palabras clave relacionadas e intercambió ideas con el cliente. Mediante este sistema, se adaptaron las palabras clave a las necesidades del usuario. Después de que se comunicaran en varias ocasiones, el bibliotecario resumió las palabras clave en “construcción de servicios públicos urbanos”, “desarrollo rural y urbano como conjunto”, “organización espacial urbana”, “desarrollo equilibrado entre regiones”, “construcción urbana estimada”, “conservación de ciudades culturales históricas”, “estructuración industrial urbana”, y buscó una gran cantidad de información en medios de comunicación. Los bibliotecarios, además, consultaron las noticias diarias relacionadas con este campo y seleccionaron temas relacionados. Por ejemplo, durante la temporada de riadas, las calles de algunas ciudades se inundaban a menudo. El bibliotecario tomó el sistema de drenaje urbano como tema especial, buscó noticias sobre el asunto, elaboró información sobre la materia y se la entregó al cliente. El bibliotecario se convirtió de este modo en un experto en la recogida de información sobre planificación urbana basándose, simplemente, en seguir la pista de las noticias a lo largo del tiempo. Así, el bibliotecario, a parte de comunicarse con el cliente, pudo proporcionar consejos sobre el tema de su interés. Este modelo de servicio de referencia fue muy bien recibido y se sigue aplicando hoy día.

### **4.1.2 Características del caso**

Sus búsquedas van más allá del modelo tradicional (el bibliotecario busca información de acuerdo a las palabras clave que proporciona el cliente). El bibliotecario determina las palabras clave por sí mismo, profundiza en el tema, elabora las palabras clave sobre el asunto y utiliza sus conocimientos para organizar la información. Los bibliotecarios únicamente podrán buscar información precisa para los clientes si tienen un nivel de conocimiento cercano al de éstos.

## **4.2 Proporcionar servicios de análisis de los medios de comunicación mediante tecnologías de análisis inteligente**

Los bibliotecarios referencistas de la BNC hicieron un seguimiento de la opinión pública en 450 medios de comunicación, como la red, la televisión, medios escritos que trataban sobre galerías de arte, bibliotecas públicas y centros culturales, gratuitos para todo el mundo desde el 11 de enero hasta el 11 de febrero de 2011. Después, los bibliotecarios analizaron la opinión pública sobre la política de gratuidad y dieron las recomendaciones apropiadas.

El análisis tradicional no podía asegurar la precisión de los resultados, puesto que estaba basado únicamente en la experiencia y hubiera sido incapaz de proporcionar un análisis cuantitativo sobre la opinión ciudadana. En lugar de eso, los bibliotecarios referencistas llevaron a cabo un análisis sistemático y relativamente objetivo de la información mediante el sistema de seguimiento de la opinión pública y la red de seguimiento de medios de comunicación. El método de análisis era tanto cuantitativo como cualitativo. Fue un modelo de análisis inteligente. Los servicios de gestión del conocimiento “amplían el proceso técnico que los bibliotecarios llevan a cabo con los documentos y los convierten en productos informativos de gran valor y resuelven los problemas de los clientes con su propio conocimiento y capacidad”. (Zhang Xiaolin, 2000).

## **4.3 Servicios especializados en un tema**

En 2009, se encargó al Departamento de Referencia de la BNC que proporcionara información sobre el sistema de evaluación de la legislación. En aquel momento, el sistema de evaluación de la legislación era nuevo en China y resultaba difícil encontrar documentos relacionados con ello. Los bibliotecarios referencistas responsables de la materia analizaron la documentación de referencia para encontrar “citas”, partiendo del punto de vista de la efectividad legislativa y de los sistemas legislativos. Encontraron cada vez más documentos relevantes gracias a las pistas o indicios existentes en las citas, las cuales, paso a paso, les acercaron a la materia. Finalmente, filtraron los términos de búsqueda tales como “efectividad legal”, “la fuerza de la ley”, “práctica legal”, “valor legal”, “aplicación de la ley”, “aspecto legislativo” y así sucesivamente. Finalmente comprendieron que la evaluación en la aplicación de una ley era uno de los aspectos importantes en la evaluación de la legislación. Utilizando esos términos encontraron algunas colecciones de documentos sobre “El sistema de evaluación del rendimiento del Gobierno-e Americano”, “evaluación del rendimiento sobre la aplicación de la ‘Ley de reciclaje de electrodomésticos japoneses’ tras 4 años”, “evaluación de la legislación sobre el enfoque de Gestión de la protección del medio ambiente del servicio de industria en Hang Zhou”, y así sucesivamente. Los clientes quedaron muy satisfechos con nuestros servicios de referencia. (Zhao Hong, 2010).

El conocimiento de la materia de los bibliotecarios de referencia jugó un papel importante en esta clase de servicios de referencia. Con conocimiento profesional previo, recogieron y cotejaron información sobre una materia e incluso hicieron investigaciones sobre ello durante un largo periodo, así que pudieron proporcionar recursos de información analizada al detalle.

#### **4.4 Elaboración de informes**

Alguien de la compañía White Spirit Co. Ltd. pidió ayuda al Departamento de Referencia de la BNC con su solicitud para ser declarados Patrimonio Cultural Inmaterial a nivel estatal. El bibliotecario de referencia tomó como punto de partida el origen del Beijing Erguotou (una marca de licor de Beijing), el proceso de fabricación tradicional e industrial. Después, rastrearon el origen del Beijing Erguotou mediante datos históricos. Mientras tanto, recopilaron información sobre el legado de la fabricación tradicional. Tras conocer el proceso de fabricación de Erguotou sobre el terreno, los bibliotecarios de referencia elaboraron también un mapa de los lugares de fabricación según datos históricos. Los bibliotecarios se comunicaron con los clientes en cada paso y, a menudo, participaron en congresos de la empresa. Aceptaron el consejo de los expertos y ajustaron los métodos de búsqueda. Finalmente, el bibliotecario de referencia escribió un informe de 20.000 palabras basado en la información recopilada. Los clientes, gracias a dicho informe, pudieron ser declarados Patrimonio Cultural Inmaterial tanto en Beijing como a nivel estatal.

Este caso puede considerarse un ejemplo de servicio de gestión del conocimiento. El informe se convirtió en un producto de conocimiento elaborado mediante el trabajo creativo de los bibliotecarios. Reflejó la misión del servicio en cuanto a resolver los problemas de los usuarios. El servicio ha sido un avance respecto del modelo tradicional del servicio de referencia y tiene las características de los servicios de gestión del conocimiento.

#### **5. Servicios de información innovadores en la Era Digital.**

Se puede extraer la conclusión, a partir de los ejemplos mencionados arriba, de que lo que los clientes necesitan en la era digital no es sólo información o documentos sino el procesamiento de la información para la creación de “productos”. Los “productos” se combinan con documentos, análisis y conclusiones. Los bibliotecarios tienen que innovar en los servicios de información y referencia para determinar las necesidades cambiantes de los usuarios.

### **5.1. Selección de servicios de gestión del conocimientos**

Aunque las necesidades de información de los usuarios siempre tienden hacia la necesidad de conocimiento, los años de experiencia nos dicen que los servicios de gestión del conocimiento no son apropiados para todos los usuarios. Como muestra el cuestionario de arriba, lo que el usuario necesita en primer lugar es la consulta de documentos. En éste se indica que la mayoría de los servicios de referencia proporcionados a los clientes VIP de la BNC (investigadores e instituciones legales) se encuadran dentro de los servicios de gestión del conocimiento.

Los expertos en ciertas materias puede que no necesiten los servicios de gestión del conocimiento por tener ellos mismos un conocimiento profesional mayor que el de los bibliotecarios de referencia. La clase de servicios de gestión del conocimiento que sí podrían necesitar, serían aquellos relacionados con los campos con los que no están familiarizados.

### **5.2. Establecer un sistema de bibliotecarios especializados**

Sin bibliotecarios especializados, los bibliotecarios de referencia tienen que hacer frente a ámbitos profesionales con los que no están familiarizados. Los bibliotecarios de referencia tienen que participar en las búsquedas que realizan los usuarios y seguir la pista de sus necesidades cambiantes en la era digital. Por lo tanto, es necesario establecer un sistema de bibliotecarios especializados para transformar el modelo de servicios de referencia en servicios de gestión del conocimiento.

### **5.3. Integrados en el proceso del servicio de búsqueda de los usuarios**

Los bibliotecarios especializados se comunican activamente con los usuarios y siguen la pista del proceso de búsqueda especializada de éstos. Esto será de gran utilidad para su búsqueda. Esta clase de servicios son aptos para los usuarios y materias comunes.

### **5.4. Introducción al método de análisis inteligente**

Los métodos de análisis inteligente usados por el personal técnico y científico de instituciones científicas son muy distintos del modelo de servicio tradicional y su concepto. La teoría y modelo del análisis inteligente aumentan la perspectiva de los servicios bibliotecarios de referencia.

## **Conclusión**

La biblioteca tiene una larga y distinguida tradición de proporcionar servicios relevantes y de valor a los usuarios. La misión de la biblioteca es la de conectar a los usuarios con la información que buscan. La integración de las nuevas tecnologías de la información se ha convertido verdaderamente en el catalizador que transforma la biblioteca en un centro de investigación hoy en día. Las bibliotecas son sus colecciones, pero pueden ofrecer mucho más. Estamos en un tiempo de experimentación y exploración de nuevos servicios. Las bibliotecas deben proporcionar un conjunto de servicios de referencia centrados en el usuario. Éste es el futuro de los servicios de información.

## **Obras citadas**

Yan Jingbo & Li Yuling. 2010. "Knowledge Services of Library Adapting to Consumers Requirement". *Researches in Library Science* (June):68-71.

Zhao Hong. 2010. Reference services under the environment of knowledge services. *Library Construction Journal* (November):74-81.

Zhang Xiaolin.2000. “Howard Knowledge Services: Seeking Development Opportunities for Library and Information Services in the 21st Century.” *Journal of Library Science in China* (May):32-37.

Zhao Xing.June2009.Research Report on the NLC User Information Management Mode.