



3a Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria JBD 2005
¿Hacia dónde vamos?: avances y desarrollos recientes

Ask a librarian: los servicios de referencia *online* en las bibliotecas universitarias

Por:

Lic. Clarisa Borguez. E-mail: clarisa.borguez@hospitalitaliano.org.ar
Hospital Italiano de Buenos Aires. Biblioteca Central. Gascón 450 (C1181ACH) Buenos Aires. Argentina. Tel: (54-11) 4959-0200 int. 8426; Fax: (54-11) 4959-0383, E-mail: biblio@hospitalitaliano.org.ar

Resumen: El servicio de referencia *online* es un elemento sumamente enriquecedor que puede distinguirse en dos tipos: referencia vía *e-mail* y referencia vía *chat*. Dentro de este contexto, es imprescindible realizar una acertada conceptualización y descripción de los servicios de referencia *online* tomando como parámetros los desarrollos realizados en las bibliotecas académicas extranjeras. Es fundamental señalar ventajas y desventajas de ambos en el entorno digital y tener en cuenta las recomendaciones existentes para su implementación, definición, atributos, alcance, etc. Por último, se deben contemplar las implicancias que un servicio de estas características puede tener en la formación, la actualización y la adaptación de los bibliotecarios que serán los responsables de prestar asistencia en línea.

Conceptualización. Características.

Si bien el uso de la referencia por chat sigue creciendo, este campo es relativamente joven (se utiliza desde hace 5 años en bibliotecas públicas y desde hace dos años en bibliotecas académicas), a tal punto que los bibliotecarios todavía no pueden arribar a un término común, mencionando a la referencia por chat de diferentes formas: online chat reference, virtual reference, realtime, synchronous, live chat. Para delimitar el concepto, se han tomado en cuenta las definiciones de referencia virtual/digital otorgadas por Library of Congress, Reference and User

Services Association (ALA) y el diccionario en línea de bibliotecología desarrollado por Joan Reitz.

Referencia virtual: (LC) uso de la computadora y las tecnologías de comunicaciones para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar.

Referencia digital: servicio de referencia que es solicitado y provisto desde Internet, habitualmente via e-mail, mensajería instantánea (chat) o formularios web, usualmente respondidos por bibliotecarios del departamento de referencia de una biblioteca y a veces por los participantes de un sistema de referencia colaborativo. Por ejemplo: Ask a librarian de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos. Sinónimos: chat reference, e-reference, online referente and virtual reference.

Referencia virtual: es el servicio de referencia iniciado electrónicamente, muchas veces en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los referencista, sin estar físicamente presentes. Los canales de comunicación usados frecuentemente en la referencia virtual incluyen *chat*, videoconferencia, *Voice over IP*, *co-browsing*, *e-mail* y mensajería instantánea.

Para RUSA si un bibliotecario utiliza recursos electrónicos para responder preguntas, esta acción no pertenecería al campo de la referencia virtual.

Las preguntas en la referencia virtual, muchas veces son seguidas por teléfono, en persona y por interacciones regulares de correo tampoco estos modos de comunicación son considerados referencia virtual.

Tipología de la referencia digital/virtual:

Referencia digital asincrónica: por ejemplo, consultas por correo electrónico y por medio de formularios en la Web, por la cual los usuarios envían una consulta y el bibliotecario la responde después.

Asincrónica: ocurrencia de 2 o más eventos o acciones separados que ocurren en tiempos diferentes. En comunicaciones una respuesta que se demora debido a la naturaleza del medio de la transmisión, por ejemplo, un telegrama.

Referencia digital sincrónica: por ejemplo, sesiones de chat y voz sobre IP, por la cual el usuario y el bibliotecario se comunican en tiempo real.

Sincrónica: la ocurrencia de 2 o más eventos o acciones separados en el mismo momento en el tiempo. Los eventos o acciones pueden ocurrir a intervalos regulares o irregulares.

Tiempo real: algo que sucede inmediatamente en el momento presente, por ejemplo un reporte o un registro de eventos hecho simultáneamente con su ocurrencia. En computación, proceso, operación o rutina que ocurre rápidamente y que sucede simultáneamente en tiempo verdadero, por ejemplo, *chat reference*.

Por medio del *chat*, la tendencia es que el bibliotecario guíe a través de una o dos sentencias al usuario a través del proceso de búsqueda. Muchas veces la apertura de una ventana separada facilita esta tarea para poder conducir al usuario y describir el proceso paso a paso.

Ventajas y desventajas de los dos tipos de referencia virtual:

Ventajas comunes a los servicios de referencia virtual:

- ambos permiten el acceso a los recursos de la biblioteca 24 horas al día
- ambos permiten el acceso a los recursos de la biblioteca desde cualquier lugar que posea una computadora con conexión a Internet
- ambos permiten realizar procedimientos de "follow up", por lo tanto si el bibliotecario identifica que el usuario no está satisfecho con la respuesta, puede mejorar sus estrategias de búsqueda y remitirle al usuario nuevos resultados, o bien, puede recomendarle otros recursos de información

Desventajas comunes a los servicios de referencia virtual:

- necesidad de un software específico para encarar un servicio de estas magnitudes
- necesidad de desarrollos tecnológicos que soporten una plataforma con múltiples usuarios conectados simultáneamente

Referencia vía e-mail:

Ventajas:

- la realización de la entrevista de referencia puede ser de mayor complejidad si se realiza por esta vía

- permite brindar una respuesta elaborada a una pregunta compleja, lo cual no es posible con la referencia vía *chat*
- nos brinda la posibilidad de revisar la documentación impresa ampliando los resultados de la búsqueda inicial

Desventajas:

- no posee la misma dinámica que el *chat*, por lo tanto puede existir mayor demora en la respuesta
- no permite el "*cobrowse*"
- no posibilita la instrucción del usuario en la utilización de los recursos

Referencia vía *Chat*:

Ventajas:

- rapidez en la respuesta
- la comunicación entre los bibliotecarios y los usuarios se da en tiempo real y pueden buscar juntos una respuesta
- *Cobrowse*: es una de las características más importantes de la referencia por chat. Permite tanto a bibliotecarios como a usuarios comunicarse mientras están viendo la misma página. El bibliotecario puede utilizar las capacidades del *cobrowse* para ver cual es el desempeño del usuario en el uso de los recursos o bien puede conducir búsquedas e ingresar apropiados términos de búsqueda como también mejorar la estrategia otorgándole al usuario una respuesta. Sin esta herramienta, el bibliotecario puede proveer direcciones Web y términos de búsqueda pero no puede conocer cuando el usuario encuentra dificultades

Desventajas:

- el impacto de múltiples usuarios conectados en el entorno digital hace que sea dificultoso darle a cada persona el tiempo y la atención que él o ella requieren. Ellis habla de las dificultades de los intercambios de comunicación cuando otra solicitud es realizada mientras el bibliotecario está intentando responder la primera pregunta

- dificultad para responder preguntas complejas en una sola sesión de *chat* y en poco tiempo. Algunos autores sostienen que esto es incompatible con la referencia electrónica
- el referencista no puede determinar la real necesidad del usuario, ya que no puede realizar una entrevista de referencia compleja
- la expectativa del usuario con respecto al tiempo de respuesta puede generar en el bibliotecario stress
- tiempo límite para la transacción

Lineamientos para la implementación y el mantenimiento de un servicio de referencia virtual

La Reference and User Services Association ha realizado un listado de lineamientos para el desarrollo de un servicio de referencia virtual, algunos de los cuales pueden ser aplicados en nuestras bibliotecas académicas. Estos lineamientos están agrupados bajo diferentes aspectos:

Preparación de un servicio de referencia virtual

- La referencia virtual se debe emprender con miras a la integración a largo plazo. Aún en las fases de planificación o piloto, la referencia virtual no se debe tratar como un servicio ad hoc.
- La administración debe estar al tanto de los costos de provisión, de mantenimiento y conservación de este servicio para considerar la asignación de recursos a largo plazo
- Los miembros representativos del personal de la administración y de la biblioteca de consulta deben estar comprometidos con la planificación, instrucción, implementación y promoción de los servicios de referencia virtual
- El personal dedicado a las tecnologías debe considerarse no solo en la implementación sino también en la selección de software y decisión de compra, especialmente con respecto a la compatibilidad con el software existente en biblioteca y su infraestructura.
- El servicio de referencia virtual debe establecer decisiones en cuanto al desarrollo de colección, la selección de fuentes electrónicas de referencia, y las licencias que afecten el uso de recursos para servir a los usuarios

Provisión del servicio

Clientela: se debe definir la población a servir y promover esto en su sitio Web o en otros lugares a los cuales el usuario tenga acceso; el usuario necesitará una autenticación; el marketing del servicio debe definir claramente la audiencia a la cual va dirigido

Parámetros del servicio: se deben establecer pautas para determinar que preguntas están fuera de los parámetros del servicio y que se responderá en esos casos; antes de comenzar el servicio se debe decidir si se realizará un servicio de provisión de documentos y si el usuario se hará cargo de los costos; también se deben establecer parámetros de tiempo sobre todo para la referencia sincrónica; las conexiones internas y externas al servicio virtual de la referencia se deben diseñar para llamar la atención de los usuarios potenciales y para comunicar claramente la naturaleza del servicio

Ejecución del servicio: el servicio de referencia virtual requiere de los referencistas posean las mismas competencias profesionales que son necesarias para otras formas de referencia y habilidades adicionales vinculadas a la comunicación en línea; las pautas tradicionales como la entrevista de referencia deben prevalecer en el entorno virtual; para lograr y mejorar estas habilidades el personal deberá tener un entrenamiento inicial;

Organización del servicio:

-Integración del servicio de referencia virtual: la Referencia virtual es una extensión de los servicios de referencia existentes. Si bien son diferentes se debe establecer el mismo nivel de calidad para ambos servicios.

-Infraestructura: el personal debe ser provisto de espacio, mobiliario, hardware y software que debe ser actualizado y mantenido para una mayor eficiencia en el servicio.

-Finanzas: El presupuesto de la biblioteca debe incluir la asignación específica de fondos para cubrir el personal, el hardware, el software, la conectividad, el mobiliario, la instrucción, la publicidad, y el espacio para sostener este servicio; La planificación debe incluir un presupuesto progresivo aún cuando el servicio comience como una experiencia piloto

-Personal: el personal debe ser constantemente entrenado a fin de profundizar sus conocimientos en las herramientas de recuperación de la información para brindar todos los servicios eficazmente. Para la selección de personal en este sector es necesario tener en cuenta sus habilidades, su interés y su disponibilidad

-Marketing: El plan del *marketing* debe ser aplicado como parte de la planificación; el *marketing* debe ser apropiado a la audiencia a la cual va

dirigido; debe existir un presupuesto adicional para la venta y difusión de este servicio.

-Evaluación y mejoramiento: el servicio de referencia virtual debe ser analizado regularmente, considerando usuarios y bibliotecarios, evaluando efectividad y eficiencia, con el objetivo de proveer una elevada calidad en el servicio. La evaluación puede hacerse mediante estadísticas de uso y la revisión de las transcripciones. Dicha evaluación debe ser usada para el servicio realizando ajustes en el personal, los parámetros de servicios, y realizando un nuevo entrenamiento de ser necesario

Privacidad: las comunicaciones entre los usuarios y los proveedores del servicio de referencia virtual deben ser privadas, excepto que la ley lo requiera. Los datos se reúnen y mantienen con el propósito de la evaluación protegiendo la confidencialidad de los usuarios.

Formación de los bibliotecarios para brindar el servicio de referencia virtual

Si bien las características de un servicio de referencia presencial son las mismas que las de un servicio de referencia en línea, debemos tener en cuenta algunos detalles adicionales. Es necesario realizar un entrenamiento en diferentes áreas. Uno de los puntos cruciales es tener un profundo conocimiento de los recursos electrónicos para poder responder con rapidez a las demandas y eventualmente brindar una correcta instrucción al usuario. Es necesario también que el referencista virtual tenga un dinámico manejo de Internet, de los buscadores, del correo electrónico, de los sistemas de mensajería instantánea y del software desarrollado para la referencia virtual como así también una gran capacidad de concentración ya que muchas veces deberá contestar demandas en forma simultánea.

Software para la referencia virtual

Debe permitir:

- la identificación del usuario: nombre, perfil del usuario (edad, nivel académico, etc.), su pertenencia o no a la comunidad de la institución, dirección de correo electrónico y/o número telefónico para contacto
- *cobrowse*

- mensajes predefinidos: para responder rápidamente el bibliotecario puede usar mensajes pre-escritos. Estos mensajes contienen saludos de bienvenida y cierre de sesión, frases de agradecimientos, preguntas comunes (por ejemplo: ¿es usted estudiante? o ¿para qué necesita ésta información?). Estos mensajes predefinidos permiten reducir el tiempo de tipeo en la entrevista de referencia.
- Capacidad de remarcar (*highlight*) texto en la pantalla del usuario: es una pantalla compartida en donde el bibliotecario puede ver la del usuario y donde el usuario tiene la capacidad de ver lo que el bibliotecario está tipeando mientras hace la búsqueda. Este elemento es muy útil en el momento de capacitar al usuario en el uso de determinadas herramientas
- Transcripciones: una vez finalizada la sesión de consulta, tanto el bibliotecario como el usuario reciben una transcripción de su sesión de *chat*. Esto permite al usuario recorrer nuevamente los sitios recuperados por el bibliotecario y al bibliotecario optimizar su estrategia de búsqueda mediante la revisión de la sesión. Estas transcripciones deben ser almacenadas por usuario mediante la identificación de su correo electrónico, a fin de permitir realizar un historial de cada usuario que contenga cada una de sus consultas

Bibliotecas académicas que utilizan el servicio de referencia online:

Ask a Librarian (Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos):

<http://www.loc.gov/rr/askalib/>

Es un servicio en línea que ofrece al usuario variadas fuentes de información para la referencia, disponibles en el web, antes de que el usuario formule su pregunta como son: preguntas más frecuentes, catálogos en línea, tratados legales, etcétera. Al formular su consulta, el usuario tiene la opción de escoger un tema, mediante la visita al sitio de bibliotecas especializadas que el servicio recomienda o mediante un grupo de secciones temáticas, establecidas para ello. Cuando el usuario entra a esta sección, se enfrenta a un cuestionario detallado, que permita, de acuerdo con su interés y características, elaborar una respuesta. Cuando no puede ubicarse el usuario en una temática específica, puede escribir directamente al correo del servicio.

Se trabaja con un enfoque innovador de colaboración, liderado por The Collaborative Digital Reference Service (CDRS), <http://www.loc.gov/rr/digiref/>, se basa en un servicio de referencia muy profesional de biblioteca a biblioteca sin importar el tiempo o lugar. Es una red digital internacional, en la que participan bibliotecas de todo tipo: especializadas, públicas, universitarias, museos, archivos, es decir cualquier, institución de información que desee asociarse. Los socios actuales incluyen a la Library of Congress, OCLC (Online Computer Library Center), RUSA (Reference and

Users Services Association of the American Libraries Association), Library Systems and Services (LSSI) y Virtual Reference Desk (VRD), además de otras cien bibliotecas.

El 24/7 Reference Project: <http://www.247ref.org>, es un proyecto del Sistema de Bibliotecas Cooperantes Metropolitanas (MCLS), de Los Ángeles California. MCLS proporciona a las bibliotecas miembros compartir los recursos de su red y un medio para acrecentar el nivel y la diversidad de las fuentes disponibles a sus usuarios, como vía para reducir la duplicación de esfuerzos. El proyecto incluye las modalidades de teléfono, fax, correo electrónico y charla en el Web. Cuando el usuario entra al Web, encuentra en el sitio información como FAQs de temas más consultados, enlaces a sitios Web de gran calidad, etcétera. Si el usuario no encuentra la respuesta deseada, establece su solicitud mediante un formulario exhaustivo o una charla. El servicio no lo ofrece sólo el bibliotecario especializado, sino, en forma colectiva, con un grupo de expertos en temáticas a los cuales consulta repetidamente en materias como negocios, salud, arte, educación y otras. El servicio funciona las 24 horas del día durante toda la semana.

Otros ejemplos de este tipo de servicios son:

Ask The Librarian Madden Library at California State University, Fresno
Ask a Librarian Florida Distance Learning Reference and Referral Center
IP-L Ask A Question Internet Public Library
Ask an E-Mail Reference Question University at Buffalo Libraries
Ask a Question -Send a Comment University of Calgary Library
Ask Us Virtual Reference Service University of Michigan Library staff
Ask Us! University Libraries at University of Minnesota-Twin Cities
Ask a Librarian NC State University

Conclusiones

Las bibliotecas académicas en nuestro país están en un proceso de informatización que debe posibilitar la generación de nuevos productos y servicios. No debemos limitarnos únicamente a la creación de páginas Web, OPACs, al diseño de tutoriales de uso y a la generación de accesos a bases de datos referenciales y de texto completo sino que también debemos repensar la posibilidad de ampliar los recursos por medio del acceso electrónico. Uno de los servicios de mayor utilidad es del servicio de referencia virtual que brinda acceso a la biblioteca en cualquier momento y en cualquier lugar. Para los bibliotecarios un servicio de estas características posibilita la expansión de los recursos de la biblioteca, aumentando la utilización de los mismos por parte de los usuarios.

Bibliografía:

Falcato, Pedro. "Servicio de referencia digital en bibliotecas de ciencia y tecnología: alternativas para las prestaciones". Disponible en: URL: www.biblioteca.secyt.gov.ar/pdfs/INTI_Falcato.pps [Consulta: 28/08/2005]

Johnson, Corey. "Online chat reference: surveys results from affiliates of two universities". *Reference and User Services Quarterly*, 2004; 43(3): 237-46.

Liberatore, Gustavo; Vuotto, Andrés. "El papel de los servicios bibliotecarios en línea en la formación universitaria a distancia en la Argentina". *Ciência da Informação*, 2004; 33(3): 105-10. Disponible en: URL: <http://www.ibict.br/cienciainformacao/viewarticle.php?id=639> [Consulta: 20/08/05]

Nilsen, Kirsti. "The library visit study: user experiences at the virtual referente desk". *Information Research*, 2004; 9(2). Disponible en: URL: <http://informationr.net/ir/9-2/paper171.html> [Consulta: 29/08/2005]

OCLC América Latina y el Caribe. "¿Qué es la referencia virtual? Disponible en: URL: <http://www.oclc.org/americalatina/es/questionpoint/about/virtual/default.htm> [Consulta: 27/07/05]

Reference and User Services Association. Mars Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee. "Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services", Disponible en: URL:

<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm> [Consulta: 21/08/05]

Reitz, Joan. ODLIS. Online Dictionary for Library and Information Science. Disponible en: URL: <http://lu.com/odlis/about.cfm> [Consulta: 25/08/05]

Sánchez Remón, Dinorah. "El servicio de referencia virtual en la gestión de información", *ACIMED*, 2003; 11 (2). Disponible en: URL: http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_2_03/aci040203.htm [Consulta: 30/08/2005]

Woodar, Beth S. "One-on-One Instruction: from the reference desk to online chat". *Reference and User Services Quarterly*, 2005; 44(3): 203-9.

Zanin-Yost, Alessia. "Digital Reference: What the past has taught us and what the future will hold", *Library Philosophy and Practice*, 2004 7 (1). Disponible en: URL: <http://libr.unl.edu:2000/LPP/zanin-yost.htm> [Consulta: 30/08/2005]