

Del escritorio tradicional al virtual: nuevas posibilidades para el servicio de referencia

MSc. Ramón Alberto Manso Rodríguez¹

RESUMEN

Se aborda el servicio de referencia virtual: concepto, elementos que intervienen en su proceso, tipología, organización, ventajas y deficiencias, herramientas más idóneas para su implementación, métodos de evaluación de su calidad; así como el desarrollo de fuentes y recursos propios para apoyar dicha prestación.

Palabras clave: Servicio de referencia virtual.

ABSTRACT

An analysis is made of the service of virtual reference: concept, elements that intervene in its process, typology, organization, advantages and deficiencies, more suitable tools for its implementation, methods of evaluation of its quality; as well as the development of sources and resources to support such service.

Key words: Virtual reference service.

Copyright: © ECIMED. Contribución de acceso abierto, distribuida bajo los términos de la Licencia Creative Commons Reconocimiento-No Comercial-Compartir Igual 2.0, que permite consultar, reproducir, distribuir, comunicar públicamente y utilizar los resultados del trabajo en la práctica, así como todos sus derivados, sin propósitos comerciales y con licencia idéntica, siempre que se cite adecuadamente el autor o los autores y su fuente original.

Cita (Vancouver): Manso Rodríguez RA . Del escritorio tradicional al virtual: nuevas posibilidades para el servicio de referencia . Acimed 2007;15(2). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_2_07/aci8207.htm [Consultado: día/mes/año].

Actualmente los profesionales de la información se enfrentan a un entorno complejo, caracterizado en esencia por: una amplia utilización de las tecnologías de la información en todos los procesos y funciones de la biblioteca, la necesidad de fomentar e incrementar la accesibilidad de los usuarios a aquellos productos que satisfagan sus necesidades de información, las posibilidades de reducir o eliminar las restricciones temporales y espaciales y una creciente demanda, por parte de estos, de servicios personalizados.

Esto ha llevado a que las organizaciones de información y sus profesionales se replanteen sus modelos de actuación y reconozcan, cada vez más, la necesidad de orientar sus esfuerzos para adaptarse a las exigencias de estos tiempos; así como a identificar nuevos servicios, que por medio de las tecnologías de la información

posibiliten un mejor acceso a la información entre los usuarios. Un ejemplo de esto es el servicio de referencia que, aún cuando no ha cambiado en lo fundamental sus funciones tradicionales, para ganar en eficiencia en su prestación se auxilia de las tecnologías de la información con el fin de lograr mejores resultados en su objetivo central: acercar la información a los usuarios, sin importar la distancia que exista entre este y la biblioteca.

El tema de los servicios de referencia virtual es relativamente nuevo; sus inicios se remontan a la década de los años 1980, pero su implementación cobra, cada vez, más auge en varias partes del mundo y en Cuba, donde hoy existen varios ejemplos, entre ellos, la Biblioteca Nacional, la Biblioteca de la Universidad de La Habana y la Biblioteca de la Universidad Central “Marta Abreu”, de Las Villas. Y es precisamente sobre este novedoso tema que trataremos a continuación.

¿Qué es un servicio de referencia virtual?

Sobre esta modalidad de servicio aún no existe un criterio único, ni en cuanto a denominación ni a conceptualización; por eso se le denomina indistintamente: en línea, digital, electrónico y virtual, aunque si se analizan las definiciones realizadas por varios autores: *Kasowitz*,¹ *Wasik*,² *Ammertorp* y *Hummelshoj*,³ *Saunders*,⁴ *Lankes*,⁵ *Whitlatch*,⁶ *Pomerantz*,⁷ *Smith*,⁸ y organizaciones como la *American Library Association (ALA)*,⁹ *Virtual Reference Desk (VRD)*¹⁰ y *Online Computer Library Center (OCLC)*,¹¹ puede apreciarse que todas comparten una idea central: el uso de las tecnologías de la información para facilitar la comunicación a distancia entre el usuario y los bibliotecarios o expertos. Por tanto, el concepto de servicio de referencia virtual puede definirse como aquel que mediante el empleo de las tecnologías de la información permite la comunicación del usuario con el bibliotecario o experto en una temática, en cualquier momento y lugar, para la satisfacción de sus necesidades formativas e informativas.

Elementos del proceso de referencia virtual

Generalmente, el procedimiento de trabajo del servicio de referencia virtual consta de cinco etapas identificadas por *Lankes*:¹² adquisición de la pregunta, remisión a un experto o referencista, formulación de la respuesta, archivo y estadísticas (fig.). Es decir, los intermediarios evalúan las solicitudes realizadas por medio de la herramienta de comunicación establecida o de las necesidades de información detectadas, el referencista traza la estrategia de búsqueda, se consulta el archivo de soluciones anteriores y de no corresponder, se procede a realizar la búsqueda. Una vez concluida esta, se remite la respuesta al usuario vía correo electrónico o se fija en el sitio Web para que este acceda con posterioridad y se compilan las estadísticas del servicio.

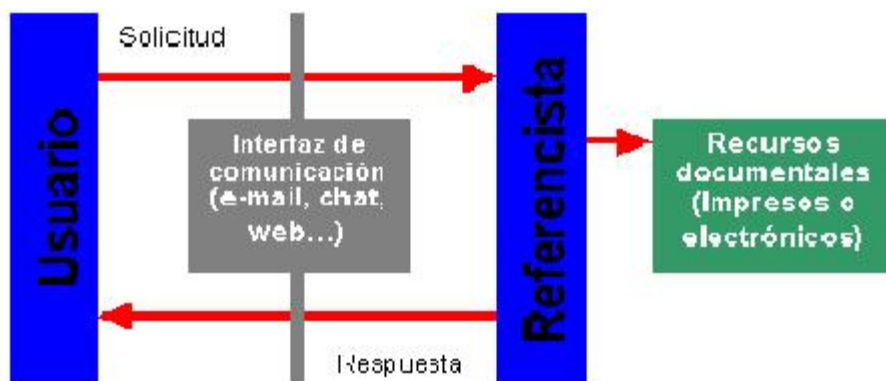


FIG. Interacción de los elementos que intervienen en el servicio de referencia virtual.

Modalidades del servicio de referencia virtual

En relación con las modalidades que permiten ofrecer los servicios de referencia en un entorno virtual, existen diferentes formas, que van desde la recopilación de enlaces con recursos de información de interés hasta aquellos que brindan al usuario la posibilidad de contactar con el bibliotecario o experto en un tema, para obtener la información que necesita—Sobre la base del empleo de las tecnologías de la información, *Berube*, establece dos amplias categorías: las transacciones asincrónicas y las sincrónicas. Se consideran transacciones asincrónicas aquellas en las que el usuario y el intermediario trabajan en tiempos diferentes; entre estas, se incluyen las modalidades del correo electrónico y los formularios Web. Por el contrario, las transacciones sincrónicas ocurren en tiempo real, con respuesta inmediata a la pregunta; es posible por medio de herramientas como el chat y la videoconferencia—. ¹³ Sobre la base de la literatura consultada, el servicio de referencia en un entorno virtual pueden clasificar en cuatro grupos: según el empleo de las tecnologías, la forma de presentar la información, su alcance y gestión o administración (ver anexo).

Por otro lado, *Hummelshoj*, al considerar la forma de presentar la información que estos servicios ofrecen, propone que se clasifiquen en: servicios de información, de valor agregado, de comunicación y de transacción.¹⁴ Se definen como servicios de información, aquellos que clasifican la información a solicitud y ofrecen, en forma de lista, enlaces no estructurados. Los que presentan un valor agregado, agregan a la lista de enlaces cualquier clase de ayuda, explicación o instrucción para apoyar al usuario. Todo esto se logra mediante la inclusión de estructuras temáticas comprensibles a los usuarios en general y que facilita la clasificación de los recursos; incluye, además, facilidades de búsqueda como vía alternativa para encontrar la información; se complementa con anotaciones a estos, que se agregan a partir del análisis de su calidad; así como versiones de lenguaje que permitan ofrecer el servicio en más de un idioma. Finalmente, se introduce la instrucción como elemento para mejorar la capacidad de los usuarios de buscar y evaluar los recursos de información.

Los servicios de comunicación comprenden aquellos en los que los usuarios y los intermediarios establecen relaciones recíprocas; el más común es el denominado “Pregunte al bibliotecario”. Otra modalidad son los foros de discusión que permiten discutir sobre diversos temas. Los servicios de transacción permiten adquirir productos, servicios en línea o enviar datos; así como la reservación de préstamos de documentos, el pedido para la adquisición de documentos o el registro de datos.

Sobre la base del alcance, pueden clasificarse en locales, es decir, para el uso sólo de los miembros de una comunidad, o en globales, cuando cualquier usuario, sin importar el marco institucional o geográfico, pueda utilizarlo. Por último, en consideración a la forma de gestión o administración, pueden dividirse en individuales (cuando se ofrece por una sola institución) o cooperativos, (cuando en la resolución de las necesidades de información participan más de una organización).

Ventajas y dificultades

Esta modalidad de servicio se ha convertido hoy en parte inseparable de los servicios que las instituciones de información ofrecen a sus usuarios, entre sus ventajas y desventajas se encuentran las que a continuación se relacionan:

Ventajas:

- Especializar al personal que atiende el servicio e incorporar expertos en ciertas temáticas, que pueden apoyar su suministro.
- Mantener un registro completo de las preguntas y soluciones concedidas, accesible a cualquier usuario.
- Solucionar simultáneamente varias interrogantes.
- Evitar errores de transcripción de las preguntas.
- Disminuir las barreras temporales y espaciales.
- Evitar duplicidad de esfuerzos en la solución de interrogantes similares, si el servicio incluye una base de conocimiento.

Dificultades:

- Mantiene de forma constante la calidad del servicio.
- Existencia de diversos tipos de poblaciones de usuarios.
- Sobrecarga de solicitudes.
- Problemas de comunicación.

Organización

Desarrollar coherentemente los servicios de referencia virtual requiere de una serie de pasos que permitan el correcto diseño y mantenimiento de esta modalidad. En este contexto, han surgido varias metodologías para lograr esta finalidad, entre ellas, las propuestas por *García Marco*,¹⁵ *Lankes y Kasowitz*,¹⁶ *Sloan*,¹⁷; así como por *Ammentorp y Hummelshoj*,³ las que, en línea general, se complementan entre ellas, pero sin existir un método único. A partir de este conjunto de propuestas metodológicas, pueden sugerir las siguientes etapas:

- *Documentación*: realizar una investigación preliminar del comportamiento de los servicios en la institución y de la infraestructura técnica disponible (equipamiento, software, instalaciones, conectividad, ancho de banda, los recursos documentales y humanos existentes).
- *Diseño*: políticas, procedimientos y métodos que deben desarrollarse para asegurar la organización del servicio. Se debe determinar la modalidad en la que se va a ofrecer y el nivel de profundidad y tipo de respuesta (básico o especializado, documental o bibliográfico), así como el nivel de prioridad en la atención a los usuarios.
- *Implementación*: desarrollar el servicio primero a modo de prueba, para identificar fallos y corregirlos a tiempo.
- *Entrenamiento*: desarrollo de un plan de entrenamiento y preparación del personal a realizar la labor; comprende los materiales, actividades y herramientas necesarios.
- *Ajustes y puesta a punto*: realizar las correcciones necesarias.
- *Promoción*: promover el servicio con los medios al alcance de la institución.
- *Evaluación*: proveer evaluaciones regulares para asegurar la calidad del producto o servicio y conocer las ventajas que reporta a la organización su creación.

Herramientas tecnológicas

En el desarrollo del servicio, es importante determinar la herramienta tecnológica sobre la que se implementará; de su correcta elección, dependerá el éxito de este.

Entre las herramientas más utilizadas, se encuentran:

- *Correo electrónico*: el tipo de servicio basado en esta herramienta es caracterizado por un entorno bastante simple, solo con una aclaración de la dirección de correo donde el usuario puede escribir y someter su pregunta. Se ubica generalmente en la página principal del sitio de la biblioteca con una referencia.
- *Formularios Web*: incluyen cajas de textos donde el usuario puede exponer su pregunta o necesidad de información, además de campos para los elementos de identificación, como nombre, correo electrónico y otros datos de interés. Pueden ser tan complejos como los datos que la institución decida registrar.
- *Chat*: esta modalidad emplea tecnologías que permiten el intercambio de mensajes de texto o voz en tiempo real; en este modelo la biblioteca establece generalmente un lugar determinado, donde el usuario localiza al bibliotecario y comienzan a conversar; también requiere definir un horario de atención.
- *Videoconferencia*: incluye como novedad el elemento visual, que permite, a diferencia del anterior, que los bibliotecarios y usuarios puedan verse mientras realizan una entrevista cara a cara. En lugar de una ventana para el intercambio de textos, aparece una, con la imagen de la persona con quien se conversa y los materiales documentales se remiten al usuario mediante otra ventana.
- *Mensajería Instantánea*: es un punto intermedio entre los chats y los mensajes de correo electrónico, que permite enviar y recibir mensajes instantáneos con otros usuarios conectados a Internet u otras redes. Requiere del uso de un cliente informático que el usuario instala en su computadora y al cual adiciona las personas o usuarios con los cuales desea conversar.

- *MOO (Multi-User Object Oriented)*: herramienta desarrollada en un inicio para juegos interactivos en línea. Está limitada a una interfaz basada en texto, los jugadores o “actores” se organizan jerárquicamente, según su experiencia o habilidad. Desde el punto de vista de programación, los objetos MOO se definen por una serie de verbos o procedimientos y propiedades o variables. Requiere un gran ancho de banda y puede resultar algo lento en el proceso de interacción.
- *Web Contact Center software*: esta tecnología se extrajo del mundo de la venta telefónica vía Web. Este software, aplicado al servicio de referencia virtual, a la hora de recibir consultas realiza la misma función que una centralita telefónica, con las posibilidades que proporciona el Web; este puede configurarse para que permita una combinación de correo electrónico, chat, devolución de llamadas, voz sobre IP o incluso videoconferencia.

Evaluación

La biblioteca, como cualquier otra organización, evalúa periódicamente los servicios que ofrece a su comunidad de usuarios para conocer el comportamiento de estos, identificar las áreas con problemas y establecer las mejoras necesarias. Es por eso, que la evaluación es también un componente esencial en el planeamiento de los servicios de referencia virtual, aunque en este tema son escasas las aportaciones teóricas y prácticas.

A partir de criterios de varios expertos, como *McClure*,¹⁸ *Lankes*,¹⁹ *McClure* y sus colegas,²⁰ se conformó una guía para evaluar un servicio de referencia en un entorno virtual, que se muestra a continuación:

Parámetro	Definición	Criterios de medida
Accesibilidad y navegabilidad	Forma en que el usuario accederá al servicio y pueda trabajar sin requerir la ayuda de un especialista.	<ul style="list-style-type: none"> • Interfaz de comunicación amigable. • Herramientas tecnológicas fáciles de usar. • Frecuencia de utilización del servicio. • Información demográfica del usuario.
Tiempo de respuesta	Espacio de tiempo que transcurre entre la solicitud y la satisfacción de la necesidad del usuario por parte de los que la tramitarán por el sistema.	<ul style="list-style-type: none"> • Total de preguntas recibidas. • Tiempo de respuesta. • Cantidad de contactos con el usuario para clarificar la pregunta.
Grado de satisfacción de las necesidades de información	Relación entre la cantidad de información servida y su correspondencia con la solicitud y la necesidad del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> • Exactitud de las respuestas. • Fuentes más utilizadas. • Satisfacción con la forma de entrega. Impacto.
Capacidad de respuesta	Experiencia y dominio de la actividad por parte del personal que lo atiende.	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidad del intermediario en clarificar la solicitud realizada.

		<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia en el uso de las herramientas tecnológicas. • Cantidad de preguntas no satisfechas.
Comunicación	Medios por los cuales se hizo visible el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios frecuentes. • Conocimiento del servicio. • Expectativas del servicio. • Fuentes alternativas empleadas por el usuario. • Uso del servicio. • Educación de usuarios.

Fuentes y recursos de información

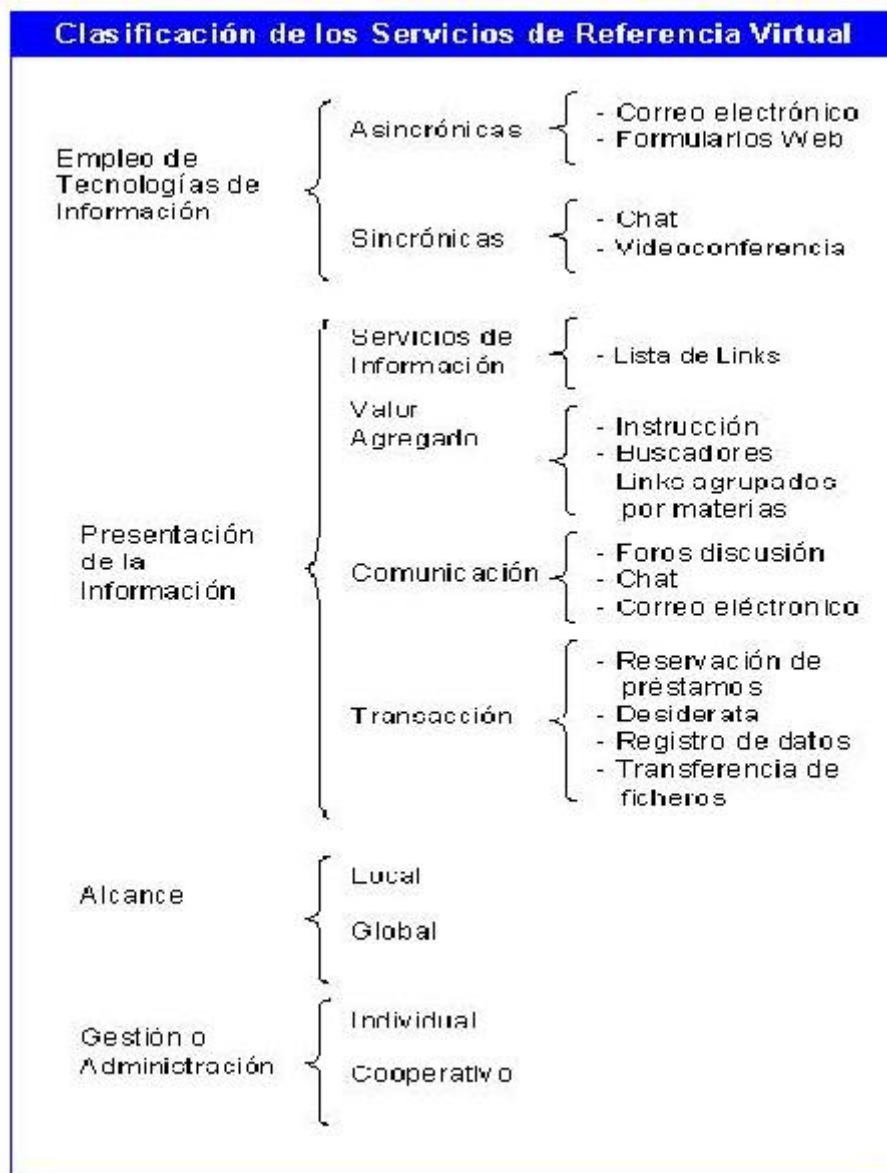
El servicio de referencia tradicional emplea una serie de catálogos que son muy útiles para ofrecer el servicio, entre los que se encuentran: los de preguntas más frecuentes, las búsquedas y datos más solicitados, las demandas no satisfechas y las fichas de evaluación de obras de la colección. Si se aprovechan las posibilidades que las tecnologías de la información ofrecen, estos instrumentos de trabajo pueden automatizarse y, de esta forma, generar productos de información accesibles a la comunidad de usuarios; con esto, el servicio de referencia virtual gana en eficiencia y calidad en las prestaciones.

Entre los instrumentos que apoyan la prestación del servicio y que, a su vez, pueden ofrecerse como productos de información de valor agregado, se encuentran los directorios temáticos especializados, base de datos resultante de la localización y análisis de fuentes de información en Internet, y la base del conocimiento, archivo que guarda las preguntas que los usuarios han planteado al servicio con sus respectivas respuestas. Estas herramientas, fruto de la intermediación humana, ofrecen una valiosa información que, en muchas ocasiones, se pierde en los servicios ofertados de forma tradicional y que ahora pueden colocarse a disposición de los usuarios para que estos realicen la búsqueda y satisfagan su necesidad de información.

Se concluye que las tecnologías de la información posibilitan reforzar las prestaciones que ofrecen hoy las instituciones de información, fundamentalmente en la modalidad de servicios de referencia, los que al emplear estas, permiten:

- Reducir el tiempo de respuesta y la duplicación de esfuerzo por parte del bibliotecario.
- Que el usuario gestione la solución de su necesidad informativa.
- Mejorar la eficacia y calidad del servicio, al tener la información disponible en caso necesario.

Anexo . Tipología de servicios de referencia virtual..



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Kasowitz AS. Guideline for Information Specialists of K-12 Digital Reference Services. 1998. Disponible en: <http://www.vrd.org/training/guide.shtml> [Consultado: 3 de julio de 2006].
2. Wasik JM. Building and Maintaining Digital Reference Services. ERIC Digest. 1999. Disponible en: http://ericir.syr.edu/ithome/digests/digi_ref.html [Consultado: 3 de julio de 2006].
3. Ammentorp S, Hummelshoj M. Ask a Librarian: Web-Based Reference Question Services. 2001. Disponible en: http://www.bokis.is/iod2001/papers/Ammentorp_paper.doc [Consultado: 14 de septiembre de 2006].

4. Saunders L. Building the Virtual Reference Desk. 2001. Disponible en: <http://www.infoday.com/it/mar01/saunders.htm> [Consultado: 2 de octubre de 2006].
5. Lankes RD. Impact and Opportunity of Digital Reference in Primary and Secondary Education. 2003. Disponible en: <http://data.webjunction.org/wj/documents/11894.pdf> [Consultado: 7 de septiembre de 2006].
6. Whitlatch J. Policies for Digital Referente. 2003. Disponible en: <http://data.webjunction.org/wj/documents/11821.pdf> [Consultado: 13 de septiembre de 2006].
7. Pomerantz J. Integrating Digital Reference Service into the Digital Library Environment. 2003. Disponible en: http://sils.unc.edu/~jpom/pubs/Dig_Ref_in_DLs.pdf [Consultado: 8 de octubre de 2005].
8. Smith L. Education for Digital Reference Services. 2003. Disponible en: <http://data.webjunction.org/wj/documents/11820.pdf> [Consultado: 15 de agosto de 2005].
9. American Library Association. Draft Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. 2003. Disponible en: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaourassoc/rusasections/mars/marssection/marscomm/draftvirtual.htm> [Consultado: 15 de octubre de 2006].
10. Virtual Reference Desk. About VRD. 2005. Disponible en: <http://www.vrd.org/about.shtml> [Consultado: 5 de agosto de 2006].
11. Online Computer Library Center. ¿Qué es la referencia virtual? 2005. Disponible en: <http://www.oclc.org/americalatina/es/questionpoint/about/virtual/default.htm> [Consultado: 20 de junio de 2006].
12. Lankes RD. Building and maintaining Internet information services: K-12 digital reference services. Syracuse : ERI C Clearinghouse on Information and Technology. Syracuse University. 1998.
13. Berube L. Digital Reference Overview. 2003. Disponible en: <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/> [Consultado: 5 de agosto de 2006].
14. Hummelshoj M. Do we really our users? A model for evaluation and development of reference services on the Internet. 2000. Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/dg/dgrw/dgrw5.htm> [Consultado: 10 de septiembre de 2006].
15. García Marco FJ. Servicios de información en la World Wide Web: una nueva frontera para los docentes del área de biblioteconomía y documentación. Cuadernos de Documentación Multimedia. 1997(6-7). Disponible en: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/garmarza.htm> [Consultado: 2 de noviembre de 2006].
16. Lankes RD, Kasowitz AS. The AskA Starter Kit: How to Build and Maintain Digital Reference Services. Syracuse: ERIC Clearinghouse on Information and Technology. 1998.
17. Sloan B. Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines. Reference and User Services Quarterly. 1998;38:77-81. Disponible en: <http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html> [Consultado: 4 de septiembre de 2006].
18. McClure C, Lankes D. Assessing Quality in Digital Reference Services: A Research Prospectus. 2001. Disponible en <http://quartz.syr.edu/quality/Overview.htm> 2001. [Consultado: 7 de agosto de 2006].

19. Lankes RD. The Digital Reference Research Agenda. 2002. Disponible en: <http://data.webjunction.org/wj/documents/11890.pdf> [Consultado: 20 de julio de 2006].
20. McClure, CR. Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures. Syracuse: Information Institute of Syracuse. 2002.

Recibido: 24 de noviembre del 2006. Aprobado: 12 de diciembre del 2006.

MSc. *Ramón Alberto Manso Rodríguez*. Grupo de Formación y Desarrollo Profesional. Centro de Documentación e Información Científico-Técnica. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. C. Camajuaní Km 5 ½. Santa Clara, Villa Clara, Cuba. Correo electrónico: manso@uclv.edu.cu

¹Máster en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Grupo de Formación y Desarrollo Profesional. Centro de Documentación e Información Científico – Técnica. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.

Ficha de procesamiento

Términos sugeridos para la indización

Según DeCs¹

SERVICIOS DE INFORMACIÓN.

INFORMATION SERVICES.

Según DeCI²

SERVICIOS DE INFORMACIÓN; SERVICIOS DE REFERENCIA; SERVICIOS DE REFERENCIA VIRTUAL.

INFORMATION SERVICES; REFERENCE SERVICES; VIRTUAL REFERENCE SERVICES.

¹BIREME. Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS). Sao Paulo: BIREME, 2004.

Disponible en: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm>

²Díaz del Campo S. Propuesta de términos para la indización en Ciencias de la Información. Descriptores en Ciencias de la Información (DeCI). Disponible en: <http://cis.sld.cu/E/tesauro.pdf>