

Servicio de Referencia Virtual

Concepto, Organización y Evaluación



Ramón Alberto Manso Rodríguez

Servicio de Referencia Virtual

Concepto, Organización y Evaluación

MSc. Ramón Alberto Manso Rodríguez

EDITORIAL
Feijóo
Santa Clara, 2006

Edición y corrección: Miriam Artilles Castro
Diseño: Yidier Rodríguez Pérez de Alejo
Diana Laura García

© MSc. Ramón Alberto Manso Rodríguez, 2006
© Sobre la presente edición:
Editorial Feijóo, 2006

ISBN 959-250-236-6

Editorial Feijóo
Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas
C. Camajuaní Km 5 ½
Santa Clara, Villa Clara, Cuba

| | |
|--|-----------|
| Índice | |
| Introducción | 1 |
| Capítulo 1: Servicio de Referencia Virtual: Conceptos Fundamentales..... | 3 |
| 1.1 Definición de Servicio de Referencia Virtual..... | 4 |
| 1.2 El proceso de referencia virtual: elementos que intervienen | 5 |
| 1.3 Tipología de servicios de referencia virtual..... | 9 |
| 1.4 Ventajas y desventajas del servicio de referencia virtual..... | 12 |
| 1.5 Surgimiento y desarrollo del servicio de referencia virtual | 13 |
| Capítulo 2: Del escritorio tradicional al virtual: Organización del Servicio de Referencia..... | 19 |
| 2.1 Organización del servicio de referencia virtual..... | 20 |
| 2.1.1 Metodología de García Marco..... | 20 |
| 2.1.2 Metodología de Lankes y Kasowitz..... | 21 |
| 2.1.3 Metodología de Sloan..... | 22 |
| 2.1.4 Metodología de Ammentorp y Hummelshoj | 23 |
| 2.1.5 Políticas para la organización y desarrollo de servicios de referencia virtual..... | 26 |
| 2.2 Herramientas tecnológicas aplicadas al servicio de referencia virtual..... | 29 |
| 2.2.1 Correo Electrónico | 30 |
| 2.2.2 Formularios Web | 31 |
| 2.2.3 Chat | 32 |
| 2.2.4 Videoconferencia | 34 |
| 2.2.5 Mensajería Instantánea | 34 |
| 2.2.6 MOO (Multi-User Object Oriented) | 35 |
| 2.2.7 Web Contact Center software | 36 |
| 2.3 Resolución de las necesidades de información en el servicio de referencia virtual..... | 36 |
| Capítulo 3: Criterios de Calidad y Evaluación del Servicio de Referencia Virtual..... | 40 |
| 3.1 Criterios de medidas para la evaluación del servicio de referencia virtual..... | 41 |
| 3.1.1 Métodos de evaluación..... | 52 |
| 3.2 Normas de calidad para el servicio de referencia virtual..... | 52 |

| | |
|--|-----------|
| Capítulo 4: Fuentes y Recursos de Información para el Servicio de Referencia Virtual..... | 57 |
| 4.1 Desarrollo de la colección de referencia virtual..... | 58 |
| 4.1.1 <i>Criterios para la evaluación de recursos electrónicos.....</i> | 58 |
| 4.1.2 <i>Guía para la confección de la ficha evaluativa de recursos electrónicos.....</i> | 59 |
| 4.2 Creación de recursos de información propios..... | 61 |
| 4.2.1 <i>La Base de Conocimiento o Archivo de preguntas resueltas.</i> | 61 |
| 4.2.2 <i>Directorios temáticos especializados o Guías temáticas.....</i> | 63 |
| Bibliografía..... | 67 |
| Anexos | 73 |

Introducción

Con el advenimiento de la llamada “Sociedad de la Información” y la introducción de las tecnologías de la información en todos los sectores, los servicios de información han tenido que replantearse sus modelos de actuación, imponiendo, cada vez más, la necesidad de orientar sus esfuerzos en adaptarse a las exigencias de los nuevos tiempos, e identificar nuevas soluciones que sean factibles para manejar grandes cantidades de datos y hacerlos accesibles a los usuarios. Al respecto Lancaster (1983; citado por Valdés, 1999) plantea que: “...cualquier servicio de información debe diseñarse para fomentar e incrementar la accesibilidad de los usuarios a aquellos productos que satisfagan sus necesidades de información”.

Por ello las unidades de información, aprovechando las posibilidades que la introducción de las tecnologías de la información brindan, tratan de crear, preparar e implementar productos y servicios de información que ofrezcan información evaluada, analizada y organizada en el menor tiempo posible, así como accesible cada vez que se requiera, de forma que satisfagan en gran medida las necesidades de información de los usuarios, sobre todo en un “...contexto dinámico que supere las restricciones relativas a espacio geográfico, tiempo, tamaño y extensión que han caracterizado el acceso a los productos y servicios de información operados en los límites físicos de las bibliotecas y centros de documentación tradicionales” (Parker, 1999; citado por Sánchez, 2003).

Dentro de las alternativas que las bibliotecas están ofreciendo a sus usuarios, se encuentran los servicios de referencia, los cuales para ganar en eficiencia en su prestación, se auxilian de las tecnologías de la información. En línea general emplean las computadoras y las tecnologías de comunicación para proporcionar información y ayuda a los usuarios en cualquier lugar o momento. Estos servicios no ha cambiado significativamente en lo esencial, sino que con el apoyo de las tecnologías de la información, se han modernizado y ampliado, manteniéndose como "... el proceso de comunicación usuario - referencista, a través del cual el referencista, teniendo en cuenta todos los recursos a su disposición y alcance, procura la satisfacción de los intereses o necesidades de información del usuario". (García, 1995, p. 54)

Generalmente existen dos modalidades de ofrecer, en un entorno virtual, los servicios de referencia: la recopilación de enlaces a obras de referencia como diccionarios, manuales, anuarios y otros documentos y la que brinda contacto directo con un bibliotecario o experto en un tema para la solución de una necesidad informativa, permitiendo a los usuarios una mayor comunicación con el referencista a través de las diferentes herramientas de comunicación y una mayor accesibilidad a la información disponible en diversos soportes en la red.

El servicio de referencia virtual constituye a nivel internacional, una forma novedosa y de mayor alcance del servicio tradicional de referencia ofrecido a los usuarios de la biblioteca. En el contexto nacional no ocurre de igual forma, por lo que este libro ofrece una visión actual sobre el tema en cuestión, que llevará al lector a una mejor comprensión del concepto, tipología, aplicación y uso de los servicios de referencia virtual como alternativa para acercar a los usuarios a la institución de información, así como de los distintos modelos, esquemas, estándares, iniciativas y proyectos que están surgiendo para el ofrecimiento de los servicios bibliotecarios en entornos Web. Por otro lado, este manual ayudará a los bibliotecarios a obtener los principales elementos y las particularidades del proceso de diseño, desarrollo y mantenimiento del servicio de referencia virtual.

El tema no está agotado, sus críticas y sugerencias permitirán, en un segundo intento, la actualización y profundización de los aspectos aquí abordados. Sirva este primer acercamiento al tema para llenar el vacío que sobre la temática existe en nuestro medio.

Capítulo 1

Servicio de Referencia Virtual: Conceptos Fundamentales

El tema de los servicios de referencia virtual es relativamente nuevo, y aún no existe un criterio único, ni en cuanto a denominación, ni a conceptualización. Así este servicio es denominado: en línea, digital, electrónico y virtual. Generalmente estas distinciones se emplean teniendo en cuenta las herramientas utilizadas en la transacción del servicio, que pueden ser el Chat, videoconferencia, formularios Web o correo electrónico; sin embargo estas se solapan ya que en esencia todos estos mecanismos de comunicación lo que permiten es, a través de una interfaz en ambiente Web, conectar al usuario con el experto.

El desarrollo de esta modalidad de servicio ha sido propiciado por la incorporación de las tecnologías de la información y su amplia difusión en diversas áreas de la sociedad. Esto ha permitido que el trabajo bibliotecario y especialmente el de referencia, haya sufrido varios cambios, centrando cada vez más su razón de ser en acercar la información a los usuarios, sin importar la distancia que exista entre este y la biblioteca.

1.1 Definición de Servicio de Referencia Virtual

Wasik (1999) plantea que “en comparación con los sistemas expertos tradicionales que procuran capturar y modelar tareas del tipo problema–solución de una manera similar a los seres humanos, los servicios digitales utilizan a intermediarios humanos para contestar las preguntas y para proporcionar la información a los usuarios”, modelado a partir de la práctica y métodos empleados en los servicios tradicionales.

Para Ammentorp y Hummelshoj (2001), un servicio de referencia virtual es “un medio por el cual un usuario propone una pregunta a un bibliotecario a través del empleo del correo electrónico o llenando un formulario en el Web”. Saunders (2001) por su parte lo define “como un mecanismo por el cual las personas pueden enviar preguntas u obtener respuestas a través del e–mail, Chat o formularios Web”. De forma general, Kasowitz (1998), plantea que los servicios de referencia digital son los que “utilizan a Internet para colocar a los usuarios en contacto con los que pueden contestar a preguntas específicas y ayudarlos a desarrollar ciertas habilidades”.

Una definición más detallada la brinda el comité Machine Assisted Reference Section (MARS) de la American Library Association (ALA), encargado de preparar pautas para esta modalidad de servicio, al respecto plantean que: “La referencia virtual es un servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean las computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar presente físicamente. Los canales de comunicaciones usados con frecuencia en la referencia virtual incluyen el Chat, la videoconferencia, Voz sobre IP, correo electrónico y la mensajería instantánea. Aunque las fuentes en línea se utilizan a menudo para proveer la referencia virtual, el uso de estas fuentes electrónicas en las respuestas a las solicitudes no constituyen en sí mismo una referencia virtual”. (American Library Association, 2003)

En igual sentido, Lankes (2003), define los servicios de referencia virtual, como aquellos que “usan la mediación humana para contestar a preguntas en un ambiente digital”. Otros autores lo enuncian como:

- “servicios, basados en Internet, que emplean a expertos humanos o intermediarios para proporcionar la información a los usuarios.” (Whitlatch, 2003)

– “servicio que le proporciona las respuestas a las preguntas de los usuarios, en un ambiente mediado por computadoras.” (Pomerantz, 2003)

– “cualquier servicio de referencia proporcionado a través de Internet y que pueden utilizar materiales impresos, así como recursos digitales.” (Smith, 2003)

En el proyecto The Virtual Reference Desk (VRD) del Departamento de Educación de los Estados Unidos, y dedicado a la investigación de la referencia digital, se define esta como el conjunto de servicios basados en Internet de preguntas y respuestas que conecta a los usuarios con los individuos que poseen conocimiento de la materia (VRD, 2005).

Por su parte la OCLC (Online Computer Library Center), quien desarrolla el proyecto de referencia virtual cooperativo **QuestionPoint**, define esta modalidad de servicio como aquellos que “usan la computadora y las tecnologías de comunicaciones para proporcionar servicios de referencia a usuarios en cualquier momento y en cualquier lugar.” (OCLC, 2005)

Como se puede apreciar todas las definiciones 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 quedar enunciado 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.

1.2 El proceso de referencia virtual: elementos que intervienen

Mientras las definiciones varían, hay un acuerdo general de que los servicios de referencia virtual, salvo algunas variaciones leves, funcionan de una manera similar: los intermediarios evalúan las solicitudes realizadas a través de la herramienta de comunicación establecida o de las necesidades de información detectadas, después se 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 se le remite la respuesta al usuario vía correo electrónico o se fija en el sitio Web para que este acceda al mismo con posterioridad y se compilan las estadísticas del

servicio. Este proceso consta de cinco etapas, las cuales fueron identificadas por Lankes (citado por Wasik, 1999) y se muestran a modo de resumen con sus principales acciones en la figura 1.1.

| Etapas | Acciones |
|---|---|
| Adquisición de la pregunta | <ul style="list-style-type: none"> ○ Obtención de la información ofrecida por usuario a través de la modalidad de servicio implementado ○ Chequear contra política del servicio ○ Contactar al usuario en caso de duda |
| Encauzar la pregunta a un experto temático o referencista | Puede realizarse por medios automáticos o mediante filtro humano <ul style="list-style-type: none"> ○ Chequear base de datos de preguntas y respuestas ○ Conformar estrategia de búsqueda |
| Formulación de la respuesta | <ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar la búsqueda y localización de información ○ Conformar la respuesta ○ Envío al usuario |
| Archivo | <ul style="list-style-type: none"> ○ Creación de base de datos de preguntas y respuestas ○ Actualización de la base de conocimientos, en caso que lo requiera |
| Estadísticas | <ul style="list-style-type: none"> ○ Seguimiento y control de las preguntas ○ Identificar temas más frecuentes ○ Control de la utilización del servicio por categoría de usuarios |

Fig. 1.1 Etapas y acciones en el proceso de referencia virtual según Lankes

La aplicación de estas etapas puede observarse en la figura 1.2, ejemplo tomado de la experiencia desarrollada por la Biblioteca de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas y denominada “Pregúntele al bibliotecario”, donde se explican las etapas que conforman el proceso y la descripción del procedimiento, acompañado del diagrama de flujo del servicio.

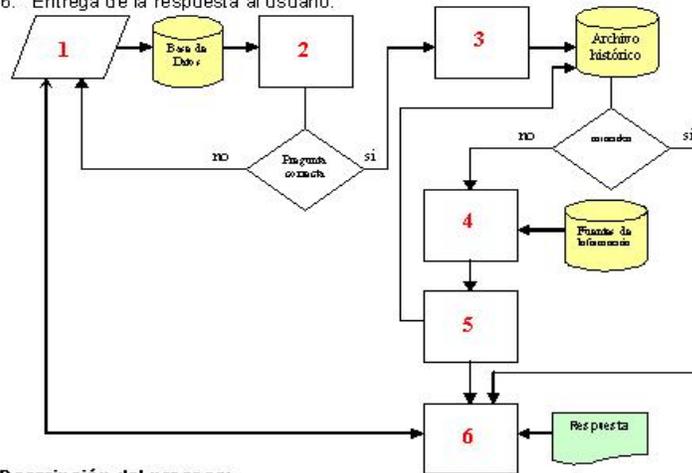
Como se observará al analizar el proceso de esta modalidad de servicio, en este actúan cuatro elementos fundamentales: el usuario, la interfaz de comunicación, los recursos documentales (electrónicos o impresos) y el profesional de información (Berube, 2003) (Fig. 1.3). Cada uno de ellos juega un papel fundamental a la hora de diseñar e implementar el servicio de referencia virtual y por supuesto ejerce, conjuntamente con el ambiente, una forma de desarrollar el mismo.

SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL “Pregúntele al Bibliotecario”

(Implementado con la modalidad de formulario Web)

Etapas y diagrama de flujo del servicio:

1. Llenado y envío del formulario por el usuario.
2. Recepción de las solicitudes.
3. Análisis y precisión de la solicitud.
4. Búsqueda y localización de la información.
5. Composición de la respuesta.
6. Entrega de la respuesta al usuario.



Descripción del proceso:

El usuario solicitará el servicio a través de un formulario en el Web, donde expresará sus necesidades de información y sus datos de identificación.

Una vez introducidos los datos, estos se guardarán en una base de datos, los mismos serán verificados por el personal que atiende el servicio, en caso de no corresponder con la política del centro o no entenderse correctamente se le devuelve al usuario, para su clarificación.

Después del análisis de la correspondencia entre la solicitud y la política del centro, se revisa el archivo histórico, de existir se le avisa al usuario y se da por terminado el proceso. En caso de una solicitud nueva, se convierte la solicitud del lenguaje natural al lenguaje de búsqueda, para comenzar este proceso en las fuentes o recursos de información disponibles en el sistema.

Una vez localizada la información, se procesa, organiza y se redacta la respuesta, una vez concluida se le envía, a través del correo electrónico, al usuario y se actualiza el sistema donde queda fijada la pregunta con su respectiva respuesta.

Posterior a la entrega de la solución a la necesidad de información del usuario, resultante del trabajo realizado, se contacta con el mismo para evaluar los resultados del proceso seguido, según los parámetros de calidad establecidos en el proyecto.

Fig. 1.2 Procedimientos del Servicio de Referencia Virtual “Pregúntele al Bibliotecario”

Un eslabón fundamental en la prestación del servicio es, sin lugar a duda, el usuario. En el escenario actual de las organizaciones de información este se enfrenta a un entorno complejo, caracterizado por una amplia cantidad de recursos informativos, no disponibles gratuitamente en su gran mayoría y sin evaluar su calidad en cuanto a veracidad, exactitud y objetividad, así como a redes de comunicación frágiles (Barberena, 2000). Esto conlleva a que el usuario, ante la avalancha de información, modifique su comportamiento y sepa “priorizar sus necesidades y exigir no sólo

productos conforme a pautas y normas sino también servicios de calidad, personalizados” (Pinto y Gómez, 2001, p. 39), de esta forma obtiene tanta información como le sea posible, y con el menor esfuerzo, imponiendo “a los sistemas de información el reto de sintetizar y preparar la información de acuerdo con las necesidades de los usuarios potenciales de la misma” (Pinto y Gómez, 2001, p. 39).

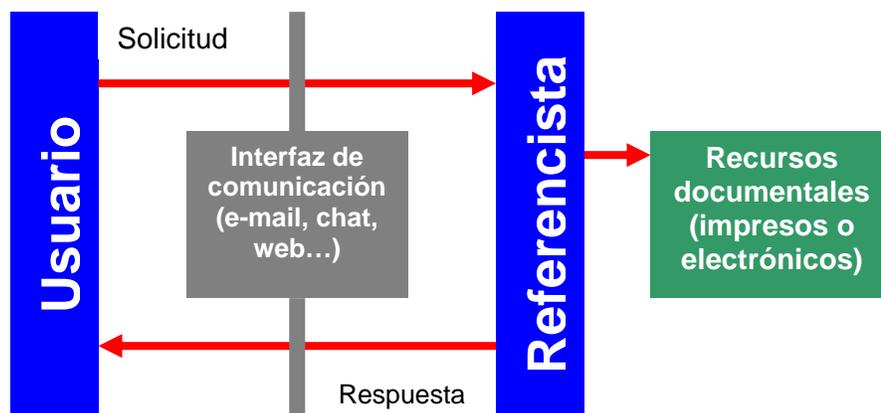


Fig.1.3 Interacción de los elementos que intervienen en el servicio de referencia virtual

Esta situación trae consigo, para la supervivencia del servicio de referencia, un cambio en su concepción, o sea, “convertirse en un servicio especialmente diseñado para los usuarios, atendiendo a sus necesidades específicas” (Talavera, 2000). Para el logro de lo anterior es imprescindible contar primeramente con un estudio detallado de todo lo relacionado al conocimiento del usuario y su ambiente, sus necesidades, hábitos y comportamiento (Ponjuán, 2002, p. 62).

A partir del entorno descrito, un servicio de referencia virtual cobrará mayor importancia si se consideran los aspectos siguientes: una evaluación realista de las necesidades y exigencias de los usuarios y brindarle comodidad a este, integrar las tecnologías de la información disponibles y con buen funcionamiento, disponer de una red de expertos y una formación rápida y oportuna en habilidades informacionales (Rader, 2000, p. 214).

Por otra parte, en el diseño, creación y organización de servicios de referencia adaptados a un usuario virtual, se debe tener en cuenta que estos acceden de forma remota a la información, no tienen

acceso fácil a los documentos físicos, no pueden o les es difícil desplazarse, necesitan inmediatez y valoran la personalización (Pérez, Serrano y Enrech, 2000). Al respecto es recomendable crear una interfaz que le permita al usuario experimentar la misma sensación que cuando visita la biblioteca tradicional, además de ser fácil de usar, mantener e instalar (Mejías, 2000, p. 57).

En cuanto al profesional de la información que atiende este tipo de servicio, deberá poseer una serie de aptitudes entre las que, según la IFLA (International Federation of Library Associations) (2004), se pueden señalar las siguientes: tener capacidad para realizar más de una tarea a la vez, poseer buen dominio de las herramientas de comunicación, fundamentalmente escrita, y capacidad para afrontar la dificultad que añade la falta de indicaciones visuales o auditivas a la hora de realizar la entrevista, dominio y conocimiento para realizar búsquedas en recursos convencionales y bases de datos en línea y de los recursos y fuentes de referencia, y además estar familiarizado con los programas informáticos seleccionados.

Otras habilidades que ha de practicar el profesional de la información, se relacionan con la habilidad para instruir a los usuarios potenciales en el uso del servicio en un entorno virtual, además deberá mantenerse actualizado acerca de las novedades tecnológicas y su empleo, así como ser capaz de evaluar eficazmente la relevancia de la información que recupera (Callahan citado por López, 1995, p. 120).

Para cumplimentar su labor, el profesional de la información que atiende el servicio, se apoyará en fuentes documentales disponibles en formato electrónico o en papel, contará además con acceso a bases de datos, obras de referencia y otros materiales.

Como se puede apreciar, en sentido general el servicio de referencia virtual mantiene los mismos procedimientos que el tradicional, lo único que cambia es la forma de interacción entre los usuarios y el referencista y el soporte de las fuentes documentales. Su éxito residirá en un correcto diseño que permita al mayor número posible de usuarios acceder a recursos y conocimientos, sin importar barreras geográficas o imposibilidad tecnológica.

1.3 Tipología de servicios de referencia virtual

En relación con las modalidades que permiten ofrecer los servicios de referencia en un entorno virtual, existen diferentes formas, desde

la recopilación de enlaces a recursos de información de interés, hasta aquellos que brindan al usuario la posibilidad de contactar con el bibliotecario o experto en un tema, para que se le brinde la información que necesita. En tal sentido Josiasen y Ammentorp (Ammentorp y Hummelshoj, 2001) establecen que estos se pueden clasificar, teniendo en cuenta el soporte tecnológico en que se ofrecen, en tres categorías: el modelo del correo electrónico, los formularios simples y el formulario elaborado.

Tomando también esta referencia, la del empleo de las tecnologías de la información, Berube (2003) enuncia una clasificación más completa al establecer 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, aquí 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, logrado a través de herramientas como el Chat y la videoconferencia.

Por otro lado, teniendo en cuenta la forma de presentar la información que ofrecen, estos servicios se pueden clasificar en: Servicios de Información, de Valor Agregado, de Comunicación y de Transacción (Hummelshoj, 2000).

Se definen como servicios de información, aquellos que clasifican la información a pedido y la ofrecen en forma de lista de links no estructurados. Los de valor agregado, agregan a la lista de links, cualquier clase de ayuda, de explicación o instrucción para apoyar al usuario. Todo esto es logrado a través de 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 son agregados a partir del análisis de la calidad de los mismos, así como versiones de lenguaje que permitan ofrecer el servicio en más de un idioma, por último 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 recíprocamente, el más común es el denominado “pregunte al bibliotecario”, otra modalidad son los foros de discusión que permiten discutir sobre

diversos temas. En cuanto a los de transacción, estos permiten adquirir productos, servicios en línea o enviar datos, comprenden la reservación de préstamos de documentos, el pedido para la adquisición de documentos o el registro de datos.

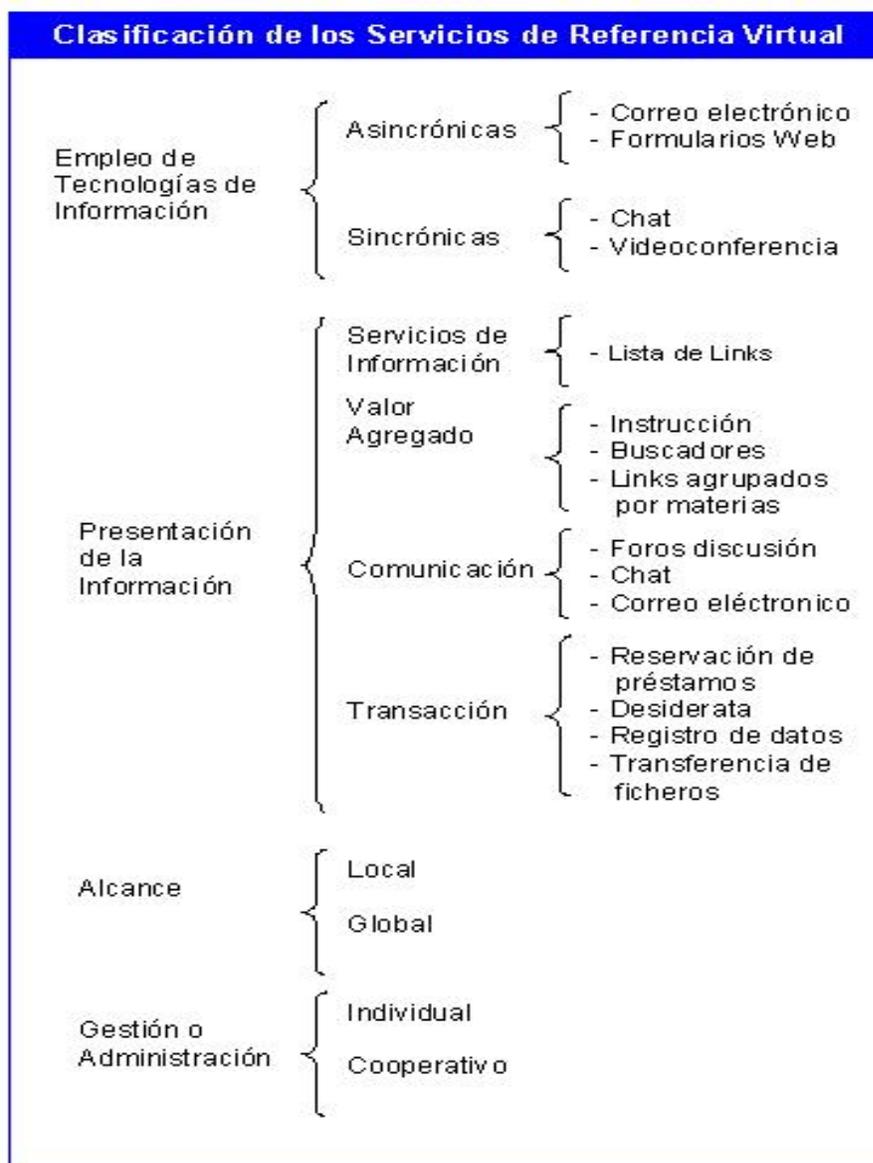


Fig. 1.4 Resumen de las tipologías de servicios de referencia virtual

Después del estudio de la literatura que sobre el tema existe y a partir del análisis de los servicios que actualmente se ofrecen por diferentes instituciones de información estos pueden agruparse además, según el alcance, en *Locales*, o sea, para uso sólo de los miembros de una comunidad, o en *Globales*, cuando cualquier usuario, sin importar el marco institucional o geográfico, pueda hacer uso del mismo. Por otra parte, considerando la forma de gestión o administración, pueden ser *Individuales*, cuando es ofrecido por una sola institución o *Cooperativos*, cuando en la resolución de las necesidades de información participan más de una organización.

En resumen, variadas son las formas de ofrecer los servicios bibliotecarios de referencia con tecnología Web, los que se caracterizan por la forma sencilla en que el usuario y el profesional de la información se relacionan por medio del sistema de información. En estos la interacción entre los usuarios y los que le proporcionan la información está mediada por interfaces, computadoras y redes de telecomunicaciones, siendo automatizada en gran medida la gestión del sistema de información.

1.4 Ventajas y desventajas del servicio de referencia virtual

La creación y mantenimiento de los servicios basados en tecnología Web pueden traer como dificultades: el mantenimiento de forma constante de la calidad del mismo, el tipo de poblaciones usuarias a servir y cómo responder a la sobrecarga de solicitudes, de igual manera los autores Garnsey y Power (2003, p. 60) plantean como desventaja la dificultad que ofrece llevar a cabo una entrevista de referencia a través del correo electrónico, ya que una consulta de este tipo no ofrece muchas de las señales no verbales que facilitan la entrevista telefónica o personal.

En contraposición estos mismos autores, Garnsey y Power (2003, p. 60), enumeran como ventajas de esta modalidad de servicio la posibilidad de que los bibliotecarios especializados en un área concreta o expertos puedan responder las preguntas relacionadas con su especialidad, en lugar del bibliotecario referencista que se encuentra en ese momento al frente del mostrador de referencia.

De igual manera el empleo de las tecnologías de la información, en el servicio de referencia, permite mantener un registro completo de las preguntas y soluciones dadas, accesible por cualquier usuario.

En comparación con la modalidad de servicio de referencia por teléfono, esta variante no requiere que el referencista tenga que estar pendiente de los usuarios en el mostrador de referencia al mismo tiempo que se atiende el teléfono. Además, se puede evitar un problema común de esta modalidad, los errores de transcripción, al poder imprimirse las preguntas realizadas.

Otra ventaja es su eficacia, ya que el bibliotecario puede buscar las respuestas a varias preguntas al mismo tiempo y la transmisión de las respuestas tarda menos tiempo.

Finalmente, este tipo de servicio elimina muchos problemas de tiempo y espacio, ya que los usuarios tienen la posibilidad de acceder a la biblioteca desde cualquier lugar durante las 24 horas del día.

1.5 Surgimiento y desarrollo del servicio de referencia virtual

El servicio de referencia virtual surge en los Estados Unidos en la segunda mitad de la década de 1980, empleando como modalidad la vía del correo electrónico, específicamente fue desarrollado por la Biblioteca de Ciencias de la Salud de la Universidad de Maryland y fue denominado Electronic Access to Reference Service (EARS). En sus inicios consistía en permitir a los usuarios la reservación para la consulta de un documento, búsquedas automatizadas para la resolución de preguntas específicas sobre un área de la ciencia y la solicitud de fotocopias de artículos o libros. Otras iniciativas pioneras fueron AskERIC, que comenzó a prestar este tipo de servicio en el año 1992 y en 1995 el de la The Internet Public Library.

El asunto de los servicios de referencia virtual se ha convertido en tema obligado en muchos de los eventos que en la actualidad se desarrollan; particularmente en Estados Unidos se celebra desde el año 1999 una conferencia anual que reúne a personas e instituciones tanto de ese país como de otras partes del mundo, donde se analizan soluciones prácticas y metodológicas relativas a estos servicios.

El avance alcanzando en este campo se puede constatar en los múltiples proyectos existentes en varias bibliotecas del mundo, un ejemplo de ello es la Biblioteca del Congreso de Estados Unidos, la cual ofrece un servicio denominado “**Ask a librarian**” (<http://www.loc.gov/rr/askalib>) a través de las modalidades de formulario y el Chat.

El servicio, dada la amplitud de las colecciones de esta institución, es especializado en diversos temas, teniendo el usuario la posibilidad de seleccionar una de estas secciones y a partir de la misma se enfrenta a un cuestionario detallado que permite posteriormente esclarecer una respuesta, en caso de que este no encuentre una temática específica puede escribir directamente al correo del servicio. Algunas de las secciones permiten la consulta en tiempo real mediante el Chat en horario limitado de lunes a viernes, también se brinda la posibilidad de solicitar información en español, aunque solo para la temática de cultura hispánica, como regla general se le responde al usuario en cinco días hábiles y se definen, además, los tipos de preguntas que no se atenderán. Como complemento se solicita permiso para publicar la pregunta con su respuesta, retirando previamente toda la información personal.

La Biblioteca del Congreso participa en el proyecto **QuestionPoint** (<http://www.questionpoint.org>), que permite la solución de la pregunta por cualquier biblioteca alrededor del mundo que pertenezca a este consorcio. Este es un servicio global de colaboración de referencia digital, el software fue desarrollado en conjunto con la OCLC (Online Computer Library Center) y consta de tres componentes principales: una base de datos con los perfiles de cada biblioteca participante en el proyecto según sus servicios y colecciones, un tramitador automatizado que encamina las solicitudes hacia la biblioteca que mejor pueda satisfacerla y finalmente una base de datos del conocimiento donde se archivan las preguntas y sus respuestas. En la actualidad existen alrededor de 300 bibliotecas que utilizan este sistema, el cual tiene un costo de aproximadamente \$ 2.000 para instituciones individuales.

Otro ejemplo es el consorcio de alrededor de setenta bibliotecas públicas británicas, coordinado por EARL (Electronic Access to Reference Library), que han diseñado su servicio "**Ask a Librarian**" (<http://www.earl.org.uk/ask/index.html>) fundamentalmente para residentes en Inglaterra, aunque atienden algunas solicitudes de otras latitudes. Este servicio, disponible desde 1998, utiliza la modalidad de formulario y tiene establecido como tiempo de respuesta dos días. En su página de inicio se especifican las políticas relativas al tipo de pregunta a realizar, incluyendo consejos de cómo plantear la interrogante y las limitaciones en cuanto al número de solicitudes por usuario. En la actualidad y desde octubre del 2001, el consorcio es coordinado por Co-East.

Una iniciativa interesante es la desarrollada por la Biblioteca Pública de New York, que ofrece su servicio “**Bibliotecarios a su servicio en línea**” (<http://www.nypl.org/branch/questions/index2.html>) en dos idiomas: español e inglés. Al comienzo de cada sesión un bibliotecario conversa a través del Chat en tiempo real como mecanismo para la entrevista, el producto de esta conversación es grabado y enviado posteriormente con la respuesta. El servicio se encuentra limitado a horarios de atención y requiere equipos con determinadas características de software que son especificadas en el sitio. En el sitio se establecen los tipos de preguntas a resolver y el tipo de respuesta a ofrecer, que en lo fundamental remite a fuentes donde encontrar solución a la necesidad de información.

Otro software muy popular en la implementación de los servicios de referencia virtual es el proyecto “**24/7 Reference**” (<http://www.247ref.org>) creado por el Metropolitan Cooperative Library System (MCLS) y administrado por California State Library. El sistema proporciona a las bibliotecas participantes la posibilidad de compartir recursos y los medios para reducir la duplicidad de esfuerzos. El servicio se oferta en dos idiomas: español e inglés, permitiendo a los usuarios hacer preguntas y obtener respuestas en tiempo real, sin poner límites a los horarios ni a las temáticas de las preguntas, para ello utiliza la modalidad del Chat.

Un resultado de otro consorcio es el proyecto “**Virtual Reference Desk**” (<http://vrd.org/about.html>) patrocinado por el Departamento de Estados Unidos para la Educación. Este proyecto promueve las pautas metodológicas y los requerimientos de los softwares para el desarrollo de los servicios de referencia virtual y entre sus actividades se encuentra la organización anual de una conferencia sobre el tema que reúne a bibliotecarios del mundo en torno al mismo; además de brindar recursos, publicar libros, artículos y otros materiales relacionados con los servicios digitales de referencia.

Orientado a la comunidad académica, comenzó en 1992 el servicio “**AskERIC**” (<http://www.askeric.org>), que proporciona un servicio de referencia para personal relacionado con la temática de educación. Este servicio fue desarrollado por The Educational Resources Center (ERIC) y la Technology at Syracuse University y dispone de varias opciones para satisfacer las necesidades de sus usuarios. Una de ellas es la de preguntas y respuestas que se denomina *Question & Answer (Q&A) Service*, que permite el envío de consultas de los usuarios a partir de un formulario o efectuarlas directamente mediante el Chat del software 24/7 en determinados días y horas.

Otras formas de obtener información en este sitio son consultando el archivo de preguntas y respuestas o la colección de más de tres mil recursos de información recopilados por los especialistas de esta institución y organizados alfabéticamente, así como la base de datos de ERIC, con más de un millón de resúmenes de documentos relacionados con educación.

En el ámbito hispano está la experiencia “**Pregunte, las bibliotecas responden**” (<http://pregunte.carm.es>), iniciativa puesta en marcha en el año 2000 por un grupo de bibliotecas públicas españolas. Este proyecto es gestionado de forma colaborativa entre bibliotecas de las diferentes comunidades autónomas y coordinado por la Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas del Ministerio de Educación y Cultura, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. El servicio funciona las 24 horas, todos los días y a través de un formulario los usuarios pueden enviar sus consultas, las cuales serán resueltas en un tiempo promedio de tres días a través del correo electrónico. En caso de direcciones deficientes, las respuestas son colocadas en una página dentro del sitio.

En cuanto a Cuba, solamente se tiene conocimiento de las experiencias desarrolladas por la Biblioteca Nacional, por la biblioteca de la Universidad de La Habana y la implementada en la biblioteca de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. Las dos primeras experiencias si bien no poseen el desarrollo de las anteriormente descritas, se analizan por ser los primeros intentos de ofrecer en Internet esta modalidad de servicios de referencia. De igual forma abordamos el proyecto desarrollado en la Biblioteca de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, que, aunque muy joven aún, se ha propuesto sentar pautas en el desarrollo de esta modalidad de servicio en el país.

La Biblioteca Nacional, a través de su servicio “**Referencias por email**” (http://www.lib.cult.cu/bnjm/espanol/referencias/referencias_no.htm), brinda la posibilidad a sus usuarios de obtener información de tipo factográfica de forma rápida. Previamente los usuarios deben rellenar un formulario donde expondrán su necesidad de información.

En cuanto a la Biblioteca de la Universidad de La Habana, el servicio “**Preguntas al referencista**” (http://intranet.dict.uh.cu/ref_preg.asp) es promovido desde la página principal de la misma y en sus inicios consistía en un enlace a la dirección de correo adonde enviar las consultas, actualmente da la posibilidad de rellenar un formulario sencillo, que incluye los datos del usuarios y de su pregunta. Este

servicio, según informa en la página del mismo, ofrece orientación informativa a partir de varias fuentes documentales y prioriza a los miembros de esta organización.

El Servicio de Referencia Virtual de la Biblioteca de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas (<http://consulta.cdict.uclv.edu.cu>), inició su implementación en el año 2003 bajo la denominación de “**Biblioref**”, hoy el proyecto es conocido por: “**Pregúntele al bibliotecario**”. Desde su inicio ofrece a sus usuarios la posibilidad de tramitar sus necesidades informativas sin requerir su presencia física en el edificio de la misma y las 24 horas del día.

En la nueva versión del sistema, los usuarios tramitan sus necesidades informativas a través de un formulario al que acceden desde la sección **Preguntar**. De igual forma, al consultar la sección **Archivo**, pueden acceder a la base de conocimiento generada a partir de este servicio, donde se almacenan las preguntas y sus respuestas organizadas por categorías temáticas, estas se pueden recuperar, además, utilizando la opción de búsqueda.

El servicio cuenta con un personal especializado en el uso de los recursos de información disponibles en la Biblioteca, tanto en formato electrónico como impreso y una red de expertos diseminados en el recinto universitario, el cual se encarga de, en un plazo de tres a cinco días, solucionar las necesidades de información de los usuarios y enviarle, por la vía del correo electrónico, la respuesta a esa necesidad.

Todo el proceso de envío, recepción, tramitación de la solicitud y su respuesta es completamente automatizado por el software desarrollado, en la propia institución, para facilitar esta labor.

A pesar de las diferencias en el desarrollo de los servicios descritos, se constata que en la prestación del servicio de referencia virtual, se observa un mayor uso de los formularios Web y el Chat para la tramitación de la solicitud y el correo electrónico como vía para el envío de la respuesta, así como la ubicación de páginas con enlaces a recursos de información de interés para la comunidad a la que se sirve. También se debe destacar como cada vez más las bibliotecas se mueven a proyectos colaborativos para satisfacer la demanda de los usuarios, lo cual permite ofrecer realmente los servicios de forma 24x7 y la cooperación como herramienta de trabajo entre bibliotecarios.

En línea general estos sistemas están concebidos para ser accedidos a través de Internet. De forma general son un conjunto de páginas Web escritas en lenguaje HTML que cumplen con los requerimientos de un sitio Web común. Estas contienen los formularios que el usuario llena, así como imágenes que sirven de ayuda visual, botones y tablas de datos. Generalmente constan de pocas imágenes para facilitar la rapidez de descarga y el intercambio de información.

En estas páginas Web puede estar, junto con el HTML, líneas de algún lenguaje script con instrucciones para que sean ejecutadas por el servidor Web o por el programa cliente del usuario. Estas instrucciones son usualmente búsquedas en bases de datos, almacenamiento de una pregunta o envío de un correo electrónico. Los más usados son PHP (Hypertext PreProcessor), ASP (Active Server Page) para ejecutarse en el servidor Web y JavaScript y VisualBasic Script para ejecutarse en el cliente.

Para llevar a cabo consultas y almacenamientos de datos estos sistemas usan los llamados gestores de bases de datos. Los gestores son programas que permiten almacenar toda la información de forma organizada en tablas interrelacionadas entre sí, además permiten realizar búsquedas y actualizaciones basadas en diferentes criterios. Existe gran variedad de ellos, por ejemplo ORACLE, MySQL, Access, Paradox, SQLServer, dBase entre otros.

Para la interacción directa con el bibliotecario mediante el Chat o Videoconferencia, se emplean los llamados applets de Java, que son pequeños programas multiplataforma que corren sobre una página Web y que permiten hacer aplicaciones de cierta complejidad. También se les puede encontrar hechos a partir de lenguajes scripts que se ejecutan en el servidor – como PHP y ASP – o también con programas “empotrados” en una página Web, usando tecnología ActiveX.

Capítulo 2

Del escritorio tradicional al virtual: Organización del Servicio de Referencia

En la actualidad los servicios de referencia virtual se han convertido en un recurso importante y eficaz para resolver las necesidades de información de un gran número de usuarios, sin requerir la presencia física de estos en el edificio de la biblioteca.

Su implementación requiere del dominio de una serie de normas y procedimientos, así como de una actualización permanente e incorporación constante de nuevas herramientas y programas informáticos que permitan avanzar en esta labor, de forma que este usuario remoto, al recibir el servicio, experimente lo mismo que si visitara la biblioteca tradicional.

2.1 Organización del servicio de referencia virtual

Desarrollar de forma coherente 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, en línea general unas complementan a las otras, pero no existe un método único. A continuación se analizan varias de estas propuestas.

2.1.1 Metodología de García Marco

A propósito del desarrollo de los servicios bibliotecarios con tecnología Web, el español García Marco (1997) propone tener en cuenta los aspectos: sociales, económicos, laborales y organizativos, psicológicos y comunicacionales, epistemológicos, legales, tecnológicos y artísticos en los que incurriría el servicio.

En principio se debe analizar la funcionalidad social del servicio, las pretensiones y características de los usuarios a atender; también analizar la demanda y oferta de información en el área específica y si se proporciona un servicio nuevo. Conjuntamente se realizará un estudio de viabilidad del proyecto, no solo de su puesta en marcha, sino también de su posterior mantenimiento, elaborando el presupuesto y la política y mecanismos de financiación. Es oportuno organizar y dividir el trabajo, planificando, detectando y seleccionando los recursos humanos que realizarán estas funciones y tareas, así como determinando los plazos de entrega de los productos.

Un aspecto importante al que hace referencia el autor antes mencionado, es la interfaz del usuario, la cual debe respetar criterios tales como: claridad, limpieza, legibilidad, navegabilidad, comodidad de navegación y ser novedoso y atractivo. En los aspectos legales hace mención a la protección de los datos personales y cuestiones relativas al derecho de autor. Los aspectos tecnológicos están relacionados con los estándares que debemos respetar, así como el hardware y el software a utilizar. La necesidad de identificar y sostener la imagen de la organización se trata en el acápite de los aspectos artísticos; también se hace referencia a evitar la saturación de la atención del usuario con diseños poco atractivos y consistentes.

El ciclo de vida de los servicios de información que emplean tecnología Web consta, según García Marco (1997), de cuatro fases: planificación, diseño, desarrollo, y madurez, al igual que cualquier

sistema de información desarrollado con el empleo o no de tecnologías.

La fase de planificación tiene como objetivo reducir los costos inútiles y pasos vacíos por medio de la previsión, a tal efecto conceptualiza el tema y los usuarios, analiza la demanda y competencia, determina los objetivos y límites del proyecto, las especificaciones y los indicadores de calidad, los recursos humanos, financieros, informativos y materiales necesarios y las tareas, los plazos y la asignación de recursos.

En la fase de diseño se selecciona el hardware y software a emplear, el diseño de la estructura jerárquica de los contenidos, de los procedimientos de acceso y de la interfaz de usuario.

La negociación y el cierre de las conexiones institucionales, así como la provisión de los recursos necesarios, son pasos de la fase de desarrollo, que incluyen además la selección y formación del personal, la captura de los datos, la selección, diseño y edición de las páginas Web, la implementación de las herramientas de acceso, la publicidad del servicio y la educación de los usuarios que utilizarán el mismo.

El mantenimiento, evaluación y mejora continua, son los aspectos que incorpora la fase de madurez, aquí se prevén los procedimientos de evaluación, que pueden ser encuestas mediante formularios, comentarios a través del correo electrónico u otras técnicas que permitan obtener información para los procesos de continua revisión y cambio.

2.1.2 Metodología de Lankes y Kasowitz

Otra variante para el desarrollo de los servicios de referencia virtual, es la propuesta por Lankes y Kasowitz (1998, p. 2), quienes sugieren un proceso de seis pasos para ayudar a que cualquier organización pueda crear, desarrollar y operar sus servicios digitales. Las seis etapas en cuestión son:

1. **Información:** investigación preliminar sobre los servicios existentes en el campo de especialización del servicio a diseñar.
2. **Planeamiento:** políticas, procedimientos y métodos que se deben desarrollar para asegurar la organización del servicio.

3. **Entrenamiento:** desarrollo de un plan de entrenamiento y preparación del personal a realizar la labor; incluye los materiales, actividades y herramientas necesarios.
4. **Prototipos:** desarrollar el servicio primeramente a modo de prueba, para identificar fallos y corregirlos a tiempo.
5. **Contribución:** importancia del desarrollo del servicio para la organización, desplegando a tales efectos una publicidad continuada para apoyar el servicio.
6. **Evaluación:** proveer evaluaciones regulares para asegurar la calidad del producto o servicio y conocer las ventajas reportadas a la organización por la implantación del mismo.

2.1.3 Metodología de Sloan

A modo de complemento, Sloan (1998) sugiere una serie de pautas a tener en cuenta a la hora de desarrollar los servicios de referencia virtual en una organización, las cuales ayudan a su formalización. Estas pautas consideran las áreas de: Gestión/Administración, Usuarios, Personal, Infraestructura, Economía y Evaluación.

A menudo los servicios de referencia virtual son desarrollados por individuos aislados dentro de la organización, por tanto la administración ha de cerciorarse de que estos se encuentran incorporados a la estructura administrativa correspondiente, para en caso de cambio del personal, el mismo tenga continuidad. Además ha de mantenerse relación con el personal que administra la red del campus, ya que es de vital importancia para la gestión del mismo que quienes se ocupan de controlar la infraestructura técnica, entiendan lo que está procurando hacer la biblioteca al ofrecer sus servicios en la red.

En cuanto al 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. Las pautas relacionadas con los usuarios determinarán el nivel de prioridad en la atención de los mismos, así como a qué grupos está destinado el mismo dentro de la organización.

En la ejecución del servicio se ha de considerar cuidadosamente lo relacionado con el personal que atenderá el mismo. Esta tarea no

debe recaer sobre un solo miembro de la organización y además no ha de verse como un deber adicionado, sino integrado a las tareas asignadas a un bibliotecario.

Si bien es necesario en el diseño del servicio tener en cuenta la infraestructura del usuario, es también importante asegurarse del equipamiento que posee la biblioteca con vistas a un trabajo correcto y con eficacia. Ha de tenerse en cuenta la infraestructura técnica con la que se cuenta: equipamiento, softwares, instalaciones, conectividad, ancho de banda; pero además asegurar los recursos documentales necesarios, tanto electrónicos como impresos.

En línea general, los servicios de referencia virtual son baratos, ya que se pueden llevar a cabo usando sitios de trabajo, softwares y capacidades de red existentes, aunque para un correcto funcionamiento es necesario tenerlo en cuenta dentro del presupuesto de la organización, para la incorporación de personal, mejora de equipos o mantenimiento, softwares y fuentes documentales necesarios.

La evaluación apropiada de estos servicios, asegura su continuidad, por ello al planearlos se debe ser cuidadoso en el diseño de las herramientas a utilizar en esta actividad.

2.1.4 Metodología de Ammentorp y Hummelshoj

A la hora de desarrollar los servicios bibliotecarios a través de la Intranet, los autores Ammentorp y Hummelshoj (2001) proponen que lo primero que se debe superar es la incultura informacional del usuario que utiliza esta modalidad de servicio y ayudarlo a formular correctamente sus necesidades de información. Para lograr este objetivo han propuesto un modelo triangular (Fig. 2.1) que se basa en la interacción que existe entre la información que el usuario requiere, la cultura informacional con respecto al servicio, la negociación de la pregunta y los problemas de comunicación entre el usuario y el intermediario.

El modelo presentado consta de tres partes: la información requerida por el usuario, la capacidad de este para interactuar con el sistema, denominada cultura informacional y la forma en que este realizará la pregunta. En este modelo interactúan como elementos esenciales: los usuarios, el modo de presentación del servicio y las herramientas cognoscitivas.

Se define la cultura infomacional, como “la habilidad del usuario de encontrarle utilidad al servicio referativo basado en Web, juzgar su pertinencia dada la información que requiere y finalmente la habilidad de formular su necesidad de información de una forma clara y precisa” (Ammentorp y Hummelshoj, 2001)

En cuanto al usuario, la falta de conocimiento general y comprensión sobre la biblioteca afecta la habilidad de formular su pregunta de forma precisa y claramente, ya que el mismo debe tener conocimiento de qué tipo de preguntas puede realizar y la forma de componerla en cierto modo para recibir la respuesta que espera.

El uso del servicio a través del Web requiere que el usuario también tenga habilidades para navegar por Internet, usar el correo electrónico y chatear. Debe comprender cómo interactuar con el sitio Web para encontrar el servicio que requiere y además entender cómo rellenar un formulario para proponer su pregunta.

Otro elemento a considerar en la cultura informacional es el nivel educativo del usuario. Un nivel educativo alto tiene como resultado una mejor comprensión, por parte de este, de lo que quiere y de por qué el intermediario requiere cierta información para la correcta satisfacción de las solicitudes realizadas.

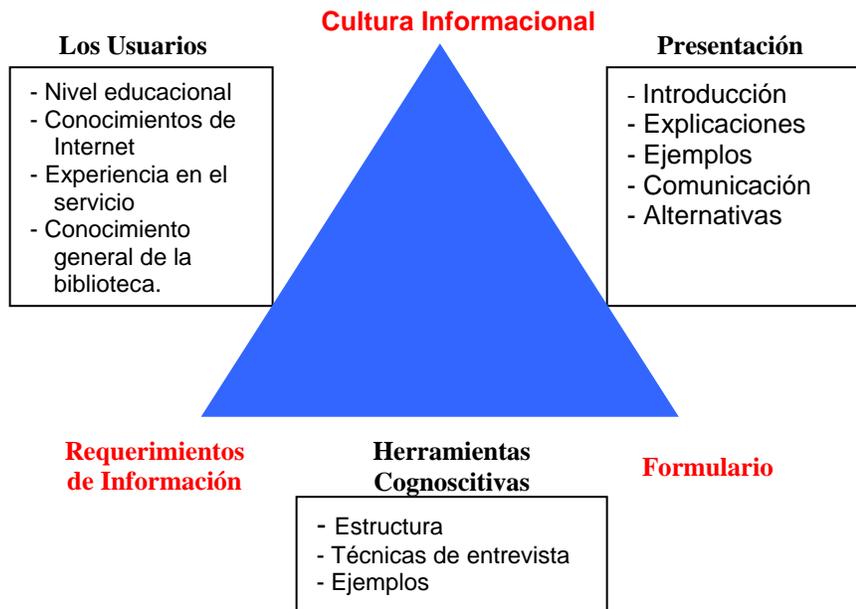


Fig.2.1 Modelo Triangular

Un paso para la superación de la cultura informacional del usuario y que guarda relación con la presentación del servicio, es hacerlo de modo que sea visible para el mismo, por ejemplo ubicar el acceso en la página principal del sitio Web de la biblioteca, así como estar claramente identificado o descrito de manera tal que el usuario lo encuentre sin problemas. Es recomendable que se ubique a pocos pasos de la página principal, para que a la hora de retornar este no se encuentre perdido.

Presentarle al usuario una interfaz útil e interactiva, eligiendo para ello esquemas de navegación y organización cuidadosamente preparados, permitirá mejorar la comunicación entre este y el intermediario. Al respecto los expertos en diseño Lynch y Horton (2001), sugieren que se ha de crear un diseño gráfico unificado que logre motivar desde la primera página a partir de un fuerte contraste visual, donde se acentúen los elementos importantes, lográndolo a través de una correcta disposición de la tipografía y las ilustraciones y evitando el abarrotamiento de ambos.

Estos autores señalan entre otras consideraciones la conveniencia de que todas las opciones de la página principal estén en la primera ventana visible, en un marco inferior a 640 X 480 pixeles, sin necesidad de recurrir al scrolling. Se debe evitar, además, la utilización de texto en blanco sobre fondo negro y no abusar del empleo de animaciones de ciclo permanente y de sonidos de fondo repetitivos.

En fin, para lograr una funcionalidad y legibilidad máxima de las páginas, el diseño del sitio se debe construir en patrón constante de unidades modulares, compartiendo todo las mismas rejillas básicas de la disposición, temas gráficos, convenciones editoriales y jerarquías de organización. Ser constantes y fiables hace que los usuarios se sientan cómodos explorando el sitio y les permite encontrar lo que están buscando. La identidad gráfica de una serie de páginas en el sitio Web proporciona señales visuales de continuidad de la información.

Por último, en relación con la presentación del servicio es importante incluir una información completa del mismo, describiendo las categorías de usuarios que pueden hacer uso de este, el tipo de preguntas a realizar, el tiempo de espera en la solución de la pregunta planteada y cómo usar el servicio. Todo lo anterior ayudará al usuario a hacerse un juicio de la pertinencia o no del uso del

servicio según sus requerimientos; también lo ayuda a formular claramente su pregunta e incluir el tipo de información que requiere.

Emplear la experiencia en las técnicas de entrevistas, la estructura y los ejemplos en los que se basan los servicios de referencia tradicional, para el desarrollo de los servicios de referencia de forma electrónica se pueden considerar como herramientas cognoscitivas que actúan en la interacción entre la información que el usuario requiere y el servicio mismo. Estos elementos ayudan al usuario a una mejor comprensión de su propia necesidad, proporcionando también al bibliotecario - intermediario información valiosa que contribuirá a la solución del problema.

Como se puede apreciar en el modelo descrito, en el desarrollo de los servicios referativos basados en tecnología Web, al considerar superar la cultura informacional del usuario que usa este tipo de servicio, se le ayuda a formular la información que requieren los mismos, creando las condiciones para obtener la información necesaria que le permitirá al bibliotecario - intermediario contestar la pregunta.

Por ello es recomendable, a partir de la experiencia y técnicas de los servicios tradicionales de referencia, basarse en este modelo para diseñar los servicios de referencia virtual, reforzando así el éxito del mismo al ayudar al usuario a superar su cultura informacional y brindando la información necesaria al intermediario para la solución del servicio demandado.

2.1.5 Políticas para la organización y desarrollo de servicios de referencia virtual

La implementación de los servicios de referencia virtual en las organizaciones de información, permite que estos lleguen a una mayor cantidad de usuarios sin algunas limitaciones propias de la situación presencial, pero también plantean nuevas dificultades y desafíos, lo que hace necesario definir claramente políticas que permitan un desarrollo exitoso de esta modalidad de servicio bibliotecario, es por ello que este proceso se considera esencial a la hora de organizar el mismo.

Una propuesta interesante, en este campo, es la realizada por el grupo de discusión de referencia de la IFLA, que ha elaborado unas *Recomendaciones para el Servicio de referencia digital* válidas para

cualquier organización de información que desee desarrollar servicios de este tipo (ver Anexo 1).

Estas recomendaciones tienen como objetivo promover las mejores prácticas de referencia digital a escala internacional, por tanto, sus creadores pretenden convertirla en una norma internacional. La misma aboga porque los responsables del servicio de referencia se adapten y puedan resolver las necesidades de información de usuarios de diversa índole, poniendo de manifiesto la necesidad de llevar a cabo una política de referencia con una planificación previa del servicio en cuanto al personal que atiende el mismo, su formación y el diseño de la interfaz. Desarrolla, además, las bases del funcionamiento del servicio en cuanto a su contenido y recomendaciones generales para el uso de los Chats y foros de consulta en este servicio.

En línea general, las políticas del servicio deberán permitir organizar estos con eficacia a fin de resolver las necesidades de información de sus usuarios, garantizar la accesibilidad de forma rápida y sin requerir ayuda, asegurando que el mismo refleje las necesidades e intereses de la comunidad a servir y que el personal ofrezca un trato cordial y eficiente a la hora de prestar el servicio.

A modo de ejemplo, a continuación se exponen las pautas elaboradas para la organización y desarrollo del servicio de referencia virtual “Pregúntele al Bibliotecario”, las cuales se centran en las áreas de organización del servicio, accesibilidad, personal y evaluación:

• Organización del Servicio

Meta: Organizar con eficacia los servicios de referencia para resolver las necesidades de búsqueda expresadas por los usuarios directamente o a través de estudios de necesidades e intereses.

Estrategias:

1. El servicio de referencia virtual “Pregúntele al Bibliotecario” se ofrecerá a los estudiantes, profesores e investigadores de la comunidad de usuarios de la institución.
2. El personal encargado de la satisfacción de los requerimientos informativos de los usuarios que demanden los servicios tomará en cuenta los criterios de jerarquización establecidos por el mismo.
3. Antes de procesar una solicitud se verificará el archivo de solicitudes anteriores para evitar duplicidad.

4. Los responsables del servicio formularán una respuesta que proporcione el acceso a los recursos o brinde la mayor información posible a la pregunta formulada por el usuario.
5. Se informará al usuario de la estrategia seguida para la localización de los recursos y de las herramientas empleadas, así como de los términos específicos utilizados en los procesos de búsqueda.
6. Las solicitudes deberán ser evacuadas en un plazo no mayor de 40 horas hábiles y en caso de no poder realizarlas en tiempo se debe contactar con el usuario y exponer las causas.
7. Se debe promocionar, empleando varias técnicas de comunicación, el alcance, la naturaleza y la disponibilidad del servicio que se ofrece, para garantizar la visita de los usuarios.
8. Examinar y determinar las necesidades de información de la comunidad y crear productos locales de información para satisfacer esas necesidades no resueltas por los materiales existentes.
9. Cuando no se pueda proveer a un usuario la información necesaria, se le debe informar al mismo los pasos seguidos y la imposibilidad de satisfacer su requerimiento informativo.

• **Accesibilidad**

Meta: Garantizar el acceso de los usuarios, de forma rápida y sin requerir ayuda.

Estrategias:

1. Al servicio se accederá desde la página de la biblioteca bajo la denominación de **Servicio de Referencia Virtual** y contará con elementos gráficos y textuales que los identifiquen, su navegabilidad se garantizará por la sencillez del diseño, procurando que el usuario no requiera ayuda para su exploración.
2. El servicio se mantendrá habilitado las 24 horas del día y su atención por parte del personal especializado se realizará dentro de la jornada laboral establecida, garantizando siempre que sea posible la satisfacción y evacuación de las necesidades de información requeridas por el usuario.
3. Se emplearán como modalidades para la comunicación: el correo electrónico y los formularios Web, a partir de la infraestructura técnica disponible por parte de los usuarios que solo permite ese tipo de implementación.

• **Personal**

Meta: El personal debe ofrecer un trato cordial y ser eficiente en identificar las necesidades de información del usuario.

Estrategias:

1. El personal se esforzará por comunicarse con eficacia con el universo de usuarios del sistema.

2. En caso de insuficiencia de información para establecer una correcta estrategia de búsqueda, el personal que realizará la labor contactará con el usuario para esclarecer la petición.
3. El personal requerirá de un entrenamiento y estudio constante en el uso de las tecnologías y en la búsqueda y recuperación de la información, así como en habilidades para la comunicación.

• **Evaluación**

Meta: Asegurarse de que los servicios reflejan las necesidades e intereses de la comunidad servida.

Estrategias:

1. Se identificarán las necesidades de información de la población usuaria.
2. Se aplicarán mecanismos de evaluación para conocer, regularmente, la satisfacción de los usuarios. Las técnicas a emplear serán encuestas y revisión de las respuestas ofrecidas, en estas se valorará: nivel de profundidad, complejidad, tiempo de respuesta, tipo y número de fuentes usadas y satisfacción de la respuesta.

Nótese en todo lo expresado anteriormente, y a modo de resumen, que en el desarrollo de servicios en un entorno Web, se han de considerar criterios tales como: la importancia de decidir la forma de salida que el software usará para la interacción con el usuario, así como si requiere apoyo técnico y la política de desarrollo del servicio. Por su parte los empleados que atienden el mismo deben tener pautas claras acerca de los tipos de preguntas que se deben contestar y tratar de proporcionar guías a los usuarios acerca de las interrogantes que son apropiadas al servicio y los límites de tiempo en los que recibirá la respuesta. De forma general se ha de garantizar la accesibilidad y visibilidad del servicio, determinar los empleados responsables de evacuar las preguntas o dudas realizadas, entrenarlos o capacitarlos en caso necesario y por último desarrollar bancos de datos o listas de respuestas para mejorar la eficacia del servicio, al tener la información disponible en caso necesario, siempre tomando experiencia de los servicios tradicionales.

2.2 Herramientas tecnológicas aplicadas al servicio de referencia virtual

Entre las herramientas más empleadas en la implementación de los servicios de referencia virtual se encuentran: el correo electrónico,

los formularios Web, el Chat, la videoconferencia, la mensajería instantánea, los MOO (Multi-User Object Oriented) y más recientemente los Centros de contacto Web. En este aparte se describen estas herramientas, sus características, ventajas y dificultades.

Ahora bien, considerando que cada una de esas tecnologías tiene sus ventajas y desventajas, a la hora de seleccionar la herramienta idónea para ofrecer el servicio en la institución donde se desee implementar, hay que tener en cuenta no solo los recursos, entorno y políticas del servicio, sino también varios aspectos entre los que Falcato (2005) señala: el valor que se le otorga a la inmediatez de las respuestas, la posibilidad de realizar una entrevista de referencia, el equipamiento y habilidades de los usuarios previstos, la disponibilidad y formación de personal especializado, el tiempo límite para cada transacción y la factibilidad de establecer un sistema 24/7 o al menos un horario amplio.

2.2.1 Correo Electrónico

El tipo de servicio basado en el correo electrónico, se caracteriza por un entorno bastante simple, solamente con una aclaración de la dirección de correo adonde el usuario puede escribir y someter su pregunta. Se ubica generalmente en la página principal del sitio de la

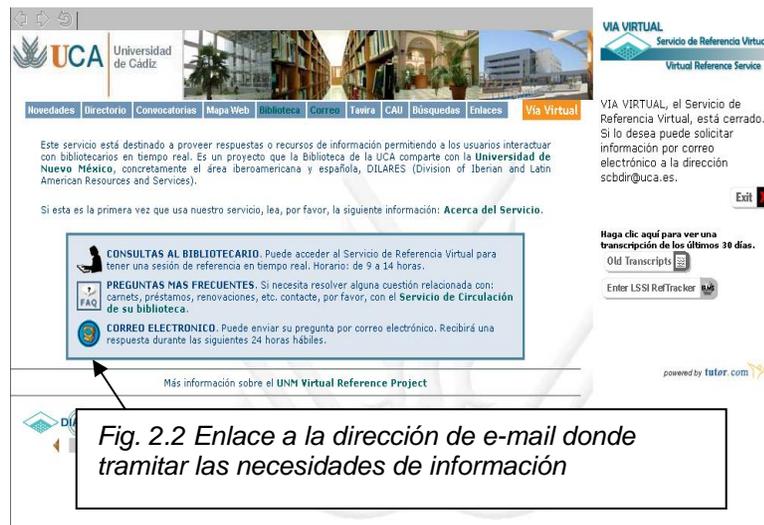


Fig. 2.2 Enlace a la dirección de e-mail donde tramitar las necesidades de información

biblioteca con un indicativo del mismo. Es importante dar una idea del servicio que el usuario puede esperar, quiénes pueden hacer uso del mismo, el tiempo en que la biblioteca responderá a la

interrogante, así como el tipo de pregunta que la institución puede manejar. Desde la perspectiva del bibliotecario esta modalidad es la más fácil de poner en ejecución ya que no requiere ningún software adicional, ni entrenamiento.

La comunicación mediante el empleo del correo electrónico tiene como ventajas que es una manera fácil de comunicar, es un medio espontáneo, eficaz, barato y rápido. Abels (citado por Ammentorp y Hummelshoj, 2001) señala además que representa una alternativa para el usuario al no tener que trasladarse hasta la biblioteca y no se restringe al horario de apertura o cierre de la institución. El mismo autor expone como primera dificultad la falta de habilidad para conducir la entrevista de referencia, pues al no ocurrir la interacción entre el usuario y el intermediario dentro de un período corto de tiempo, sino a intervalos, estas interrupciones pueden provocar cambios radicales en la pregunta del usuario que frustrarían al intermediario.

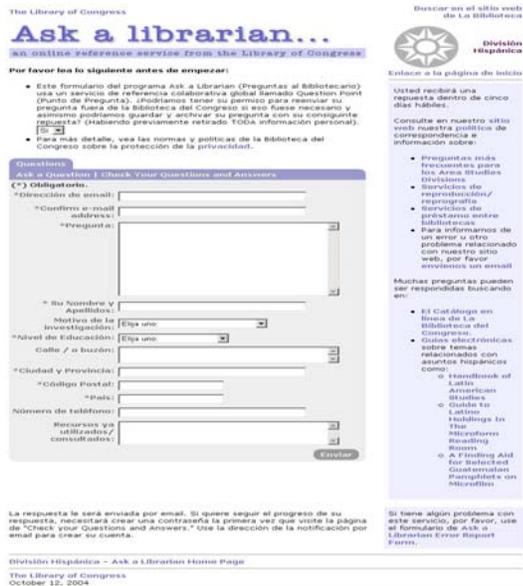
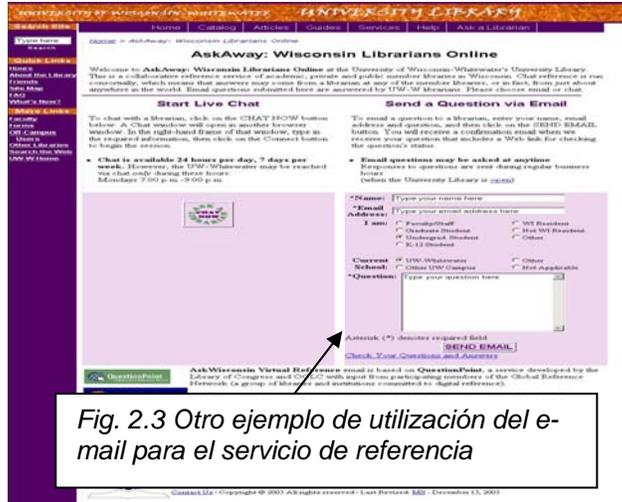


Fig. 2.3 Ejemplo de servicio empleando la modalidad de formularios Web

servicios incluyen cajas de texto donde el usuario puede exponer sus preguntas, campos para el nombre y la dirección de correo electrónico del destinatario; también requiere de una introducción de la modalidad del servicio en cuestión.

Los formularios elaborados se caracterizan por introducir varias cajas de texto que el usuario tiene que completar cuando plantea su pregunta. Como las anteriores formas, la identificación del servicio, debe tener una manera distintiva que sea reconocible por el usuario, su estructura se parece a la de los formularios simples, pero estos consideran más aspectos relativos al usuario y su pregunta. Este tipo de modalidad proporciona una estructura que ayuda a los usuarios a clarificar la información que requiere y su formulación.

2.2.3 Chat

La modalidad del Chat emplea tecnologías que permiten el intercambio de mensajes de texto o voz en tiempo real, en este modelo generalmente la biblioteca establece un lugar determinado donde el usuario localiza el bibliotecario y comienzan a conversar, también requiere definir un horario de atención. Este tipo de servicio, plantea Francoeur (2001), da una idea de que el bibliotecario presta una ayuda cercana e inmediata a los usuarios, pero en ocasiones estos suelen ser impacientes y exigentes durante la charla y pueden interrumpir la comunicación ante la demora en la satisfacción de sus necesidades.

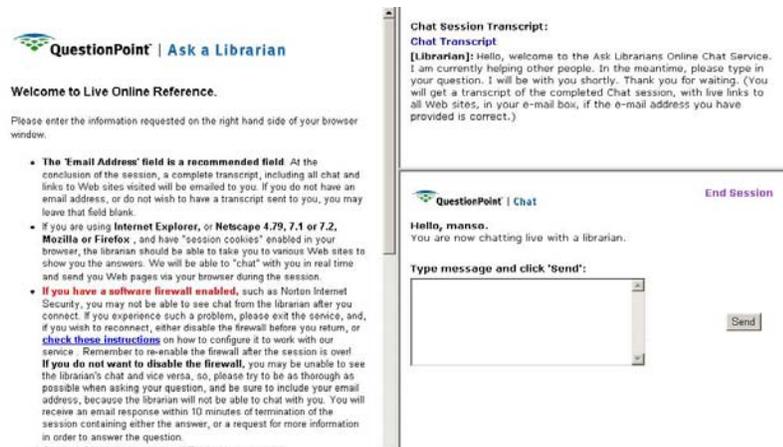


Fig. 2.4 Ejemplo de empleo del Chat en el servicio de Referencia

Entre las ventajas que esta modalidad de servicio brinda se encuentran la rapidez en la respuesta, la posibilidad de que al ser una comunicación en tiempo real el bibliotecario y el usuario pueden buscar juntos la respuesta y el cobrowse que es la capacidad del sistema que tanto los bibliotecarios como los usuarios, mientras se comunican, estén viendo la misma página, de esta forma el bibliotecario conoce el desempeño del usuario y si este se encuentra en dificultades poderle guiar. (Borguez, 2005)



Fig. 2.5 Interfaz de entrada al servicio con modalidad de Chat y una sesión de charla

Por otra parte esta modalidad al permitir la conexión de múltiples usuarios hace que sea dificultoso darle a cada persona el tiempo y la atención que requieren, de igual forma en una sola sección de Chat es poco probable dejar satisfecha del todo preguntas complejas, al tener un tiempo límite la transacción, así como el referencista no puede determinar las necesidades reales del usuario y la expectativa del usuario con respecto al tiempo de respuesta puede generar stress, siendo estas algunas de las desventajas que Borguez (2005), plantea sobre esta modalidad.

2.2.4 Videoconferencia

Por su parte los servicios basados en la modalidad de la videoconferencia incluyen como novedad el elemento visual, lo que permite, a diferencia del anterior, que los bibliotecarios y usuarios puedan verse mientras realizan una entrevista cara a cara. En vez de una ventana para el intercambio de textos, aparece una con la imagen de con quien se conversa y los materiales documentales son remitidos al usuario mediante otra ventana. Como desafíos de esta

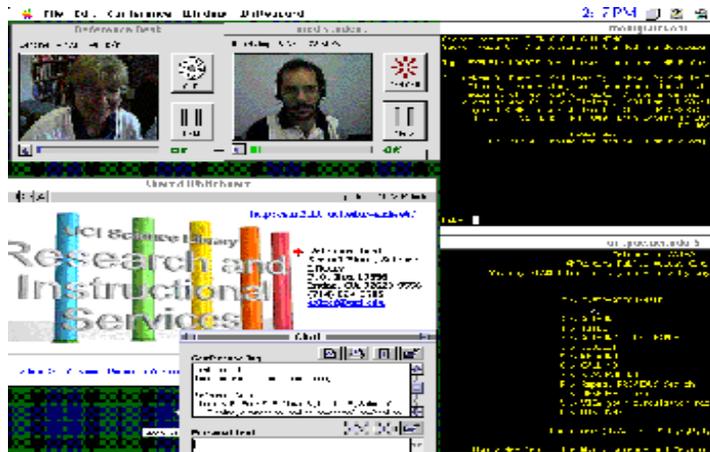


Fig. 2.6 Ejemplo de servicio con modalidad de Videoconferencia

modalidad, Berube (2003) señala lo relacionado con el personal en cuanto a cantidad y tiempo dedicado a la entrega del servicio, la necesidad de entrenamiento, ya que se requiere de habilidad, adaptabilidad y confianza, al tiempo de prestación del mismo, a la carencia de movilidad para el personal implicado, ya que requiere de permanencia durante el tiempo asignado y lo referente al costo de la tecnología.

2.2.5 Mensajería Instantánea

La Mensajería Instantánea es un punto intermedio entre los sistemas de Chat 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. Entre las posibilidades que tiene esta herramienta se encuentran: aviso de presencia, o sea

indicación de cuándo un usuario está disponible o no, conversación en tiempo real, dejar mensajes a usuarios desconectados, registrar o borrar usuarios, creación de listas de contactos y enviar ficheros, entre otras posibilidades.

Una de las ventajas de este tipo de herramienta, para los servicios de referencia, es que permite al usuario recibir ayuda sin abandonar la actividad o el entorno en el que está trabajando, pero posee un inconveniente importante: la irrupción continuada de mensajes en la pantalla puede resultar incómoda y distraer del trabajo. Una forma de evitarlo es informando claramente a los posibles usuarios de las condiciones de utilización del servicio.

2.2.6 MOO (Multi-User Object Oriented)

Desarrollada en un inicio para juegos interactivos en línea, esta herramienta ha comenzado a ser adaptada al contexto bibliotecario, donde ya se cuenta con algunas experiencias. El MOO está limitado

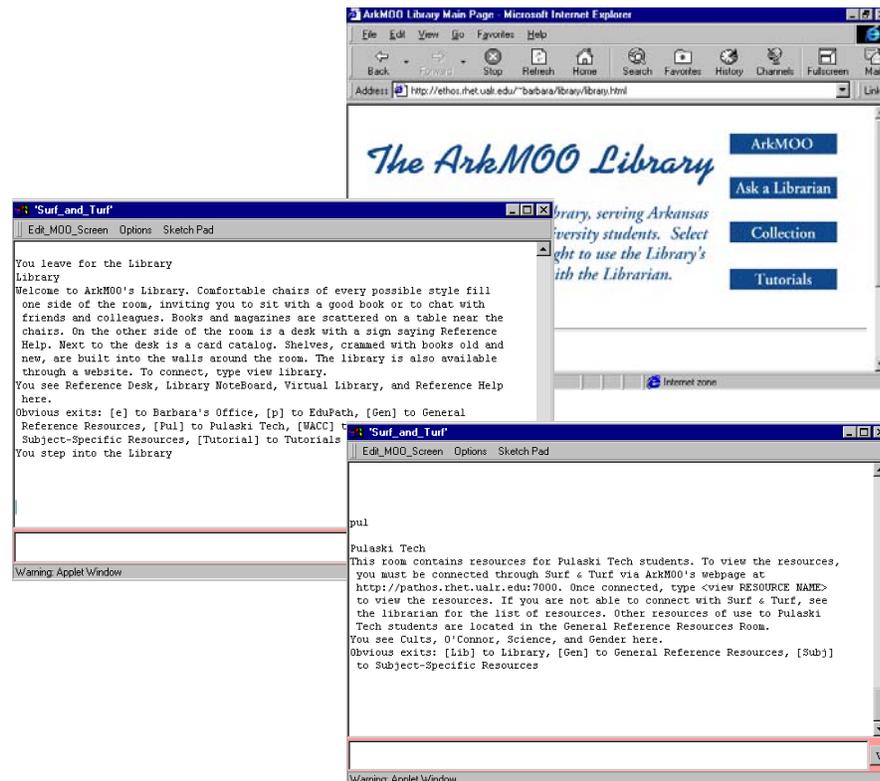


Fig. 2.7 Interfaz del servicio y salas con los objetos específicos

a una interfaz basada en texto, los jugadores o “actores” se organizan jerárquicamente, según su experiencia o habilidad y los nuevos jugadores comienzan como constructores o programadores, antes de convertirse en “wizards”. Desde el punto de vista de programación, los objetos MOO se definen por una serie de verbos o procedimientos y propiedades o variables (Eustace, 1995).

Entre las posibilidades de esta herramienta, según Eustace (1995), se encuentran el no requerir mucho ancho de banda para la comunicación y la posibilidad de permitir el acceso a usuarios con tecnologías limitadas. De igual forma este autor señala como inconveniente la posibilidad de que el usuario se sienta frustrado por el retraso de tiempo en la conectividad al seguir el hilo de la conversación.

2.2.7 Web Contact Center software

Purificación García (2003, p. 325) expone que esta tecnología se ha extraído 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, añadiendo las posibilidades que proporciona la Web.

En lugar de enviar al usuario a un menú automático de voz se le pide que busque en el sitio Web. Si el usuario todavía necesita ayuda, entonces el sistema pone en funcionamiento el sistema de distribución automático de llamadas. El software puede ser configurado para que permita una combinación de correo electrónico, Chat, devolución de llamadas, voz sobre IP o incluso videoconferencia. Otras ventajas añadidas son: tecnología “push” o de entrega de información al usuario, formularios Web y control remoto del navegador del usuario.

Como deficiencias, esta autora (García, 2003, p. 326) sugiere la necesidad de introducir mejoras en las páginas de espera, permitir la navegación compartida y no limitar la cantidad de usuarios que pueden conectarse al servicio.

2.3 Resolución de las necesidades de información en el servicio de referencia virtual

El servicio de referencia virtual requiere de la habilidad del profesional de la información para resolver los problemas que los

usuarios les planteen. Para tales efectos, aunque puede ser necesario adaptar algunos pasos para acomodar la situación específica y los procedimientos del servicio, los autores Eisenberg y Berkowitz (citado por Kasowitz, 1998) proponen seguir los procesos siguientes:

1. Definición de la tarea.

- Identificar la pregunta en cuanto a características del mensaje y del usuario.
- Determinar el tipo apropiado de respuesta.

2. Estrategia de búsqueda de información

- Determinar las fuentes posibles para contestar la pregunta.
- Decidir qué fuentes son las más apropiadas para la pregunta.

3. Localización y acceso

- Fuentes apropiadas para la búsqueda.
- Encontrar la información dentro de las fuentes que mejor respuesta den a la pregunta.

4. Uso de la información

- Determinar la información resultante.
- Transferir la información para confeccionar la respuesta.

5. Síntesis

- Proporcionar la información y/o las referencias a los recursos.
- Proporcionar la guía de instrucción para usar la información.
- Utilizar un lenguaje apropiado en la presentación.

6. Evaluación

- Contenido de la revisión.
- Evaluación del lenguaje y el tono del mensaje.

El primer paso en la solución de un problema de información reside en el análisis del mensaje del usuario, con vistas a determinar el problema de información y las características del usuario; de esta forma el especialista de información puede decidir qué tipo de información proporcionará la mejor respuesta. El bibliotecario proveerá respuestas más apropiadas a medida que tenga un mejor conocimiento de la pregunta realizada por el usuario, así como de sus niveles de conocimiento y habilidades y de los recursos de que disponga.

Una vez que se tiene la idea del tipo de información que el usuario necesita, comienza el proceso de conformar la estrategia de búsqueda. En este proceso juega un papel importante el rango de fuentes posibles para contestar la pregunta estas pueden ser diversas: recursos de Internet, textos impresos, artículos de publicaciones seriadas, banco de datos, etc. Identificadas las fuentes entonces se decide cuál es la más idónea, proceso que requiere la habilidad y experiencia del bibliotecario.

Identificados los recursos que pueden ayudar a la solución del problema, el próximo paso es localizar la fuente y comenzar a realizar la búsqueda. Al concluir el proceso de búsqueda es oportuno informar al usuario cómo se realizó la misma.

La información resultante del proceso anterior es inspeccionada cuidadosamente, la misma debe ser evaluada según la importancia, calidad y pertinencia de esta en relación con la pregunta realizada por el usuario. También se debe valorar la autoridad responsable del recurso y la actualidad y navegabilidad del mismo; por último se procesa toda la información recopilada para confeccionar el paquete informativo.

Después de recopilada toda la información necesaria, el bibliotecario procede a la organización y presentación del producto informativo que se le hará llegar al usuario. En este proceso, a criterio de Kasowitz (1998), es necesario tener en cuenta para una respuesta de calidad, tres características fundamentales: el volumen de información exacto y apropiado, proporcionar una guía de ayuda y establecer una comunicación clara y una presentación agradable.

La evaluación completa el proceso sugerido, el mismo se debe realizar de forma continua durante el desarrollo del servicio, valorando la calidad de la información y las referencias a los recursos que se incluyeron en la respuesta, además repasar las políticas, procedimientos y normas de comunicación y presentación del mensaje.

Siguiendo este proceso sistemático, el especialista de información que se enfrenta a solucionar el problema demandado puede cerciorarse de que en sus respuestas incluye la información más apropiada y exacta para auxiliar a sus usuarios, ayudándolos además a mejorar sus habilidades en la solución de los problemas de información. Por ello, estos procedimientos anteriormente descritos

sugieren en lo fundamental que este pueda “analizar una pregunta para determinar cómo responder apropiadamente, determinar el mejor recurso de información para contestar una pregunta, encontrar y determinar las fuentes de información a incluir en la respuesta, componer una respuesta que contenga la información relevante y la guía de instrucción que se presenta claramente y con eficacia y evaluar la respuesta” (Kasowitz, 1998).

Capítulo 3

Criterios de Calidad y Evaluación del Servicio de Referencia Virtual

La biblioteca, como cualquier otra organización, evalúa periódicamente los servicios que ofrece a su comunidad de usuarios para conocer el comportamiento de los mismos, identificar las áreas con problemas y establecer las mejoras necesarias. Es por ello 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.

Los servicios de referencia virtual, a través de la evaluación, han de asegurar la confiabilidad, la calidad y la eficacia del mismo, con el objetivo de lograr la satisfacción de las necesidades de información del usuario.

3.1 Criterios de medidas para la evaluación del servicio de referencia virtual.

La evaluación continua de los servicios diseñados y puestos en explotación, es considerada por Rojas (2003, p. 113), como una vía para obtener mayores índices de calidad y, por consiguiente, de satisfacción de los usuarios. Conocer oportunamente los criterios valorativos de los mismos, permite al personal que se enfrenta al servicio de referencia, el mejoramiento continuo de este, así como resolver con éxito sus necesidades y expectativas.

En este sentido, McClure, *et. al.* (2002, p. 3) plantean que la evaluación es esencial para:

- Determinar el grado en que los objetivos del servicio de referencia virtual están siendo cumplidos.
- Evaluar en qué medida la referencia virtual apoya a la biblioteca y/o a las metas de la organización en general.
- Supervisar el estado del servicio y su funcionamiento para hacer mejoras continuas y modificaciones al servicio.
- Obtener datos estadísticos relativos a la tendencia de uso, usuarios y tiempo de utilización del servicio.
- Determinar el grado en que se están satisfaciendo las necesidades de información de los usuarios a través del servicio.
- Justificar los costos y beneficios del servicio y demostrar el conjunto de responsabilidades en la actividad de referencia virtual.
- Comparar datos relativos al costo y beneficios del servicio de referencia virtual con los del servicio de referencia tradicional.
- Mantener los datos de planificación continua y desarrollo del servicio de referencia virtual.
- Determinar el tipo de personal a entrenar y apoyo que podría ser necesario.
- Identificar los aspectos del servicio de referencia virtual que necesitan ser revisados o mejorados.

Para la evaluación del servicio de referencia virtual, Whitlatch (citado por Wasik, 2003), propone cuatro áreas que comprenden los aspectos económicos, el proceso de referencia, los recursos y el resultado final del servicio. Este autor sugiere que se ha de analizar el costo del funcionamiento del servicio, la interacción entre el usuario y el profesional de la información, el software que permite la transacción, los recursos materiales y humanos y el producto obtenido por el usuario, como resultando de la transacción. Por su parte Lankes (2002, p. 24) asume que la evaluación ha de ser:

Conductual, cuando se intenta evaluar el impacto de la conducta humana y los cambios en las habilidades del usuario y el experto; *Técnico*, cuando se evalúan las habilidades del sistema de responder al diseño concebido; y *Económico*, al evaluar la habilidad del servicio de referencia virtual de ser eficiente y eficaz en el proceso de transacción o entrega del servicio.

Una herramienta importante a la hora de desarrollar la actividad de evaluación, es la definición del tipo de información estadística a recolectar. Entre las propuestas de indicadores cualitativos y cuantitativos del objeto de análisis se encuentra la de McClure, *et. al.* (2002, pp. 9–58), quienes recomiendan una serie de parámetros, estadísticas y normas que permitan realizar esta actividad, dividida en cinco secciones, las que comprenden: parámetros y estadísticas descriptivas, análisis de frecuencia de uso, parámetros de satisfacción del usuario, costo y tiempo empleado por el personal.

En lo esencial la guía, identifica, describe y desarrolla una serie de procedimientos válidos para evaluar varios aspectos del servicio de referencia virtual, los cuales se exponen a continuación de forma resumida:

1. *Parámetros y estadísticas descriptivas*

a) Cantidad de preguntas recibidas por el servicio de referencia virtual

Este punto se refiere a preguntas recibidas solamente por vía electrónica y que representan una necesidad de información que pueda contestarse por este mismo medio. Colectar, de forma manual o automatizada, esta información es importante para conocer el volumen del servicio, que al compararlo con el tradicional y con las respuestas ofrecidas, permite conocer su utilización y rendimiento y de esta forma poder trazar estrategias de trabajo que permitan potenciar la utilización del mismo.

b) Número de contactos virtuales del referencista con el usuario

Se define como contacto virtual toda comunicación que realiza el referencista con el usuario, siempre empleando el medio electrónico, y que puede o no contener la respuesta a la interrogante planteada. Estos contactos pueden ser para clarificar la pregunta realizada por el usuario o para conocer la satisfacción del mismo en relación con la respuesta ofrecida. Mediante este parámetro se puede conocer cuán efectivo es el proceso de entrevista de referencia virtual y el nivel de esfuerzo o eficacia en la resolución de una demanda de información.

c) Cantidad de respuestas ofrecidas

En el servicio de referencia virtual se considera una respuesta, a la información ofrecida y que satisface la necesidad planteada por el usuario. Puede ser un texto conformado que dé respuesta a la interrogante planteada, una relación de referencias a fuentes o recursos de información que se relacionen con esta o simplemente la remisión a otro servicio externo o interno. El conocimiento del número de respuestas ofrecidas, puede dar idea de la preparación del personal y tomar decisiones para el desarrollo de los profesionales que se enfrentan a esta modalidad de servicio, en caso de que la proporción de respuestas a las preguntas sea baja.

d) Cantidad de preguntas recibidas digitalmente pero no contestadas por los medios completamente digitales

En una biblioteca donde se ofrece, indistintamente, el servicio de referencia tradicional y virtual, es esencial conocer el volumen de respuestas que se emiten por otra vía que no sea el empleo de métodos de comunicación digitales. Este aspecto se refiere a las preguntas recibidas por medio del sistema virtual y que para su respuesta se empleen otros mecanismos como el teléfono o el envío de documentos, por fax o correo postal. Esta medida permitirá conocer las necesidades de entrenamiento del personal en cómo usar recursos tradicionales y digitales, así como tomar decisiones en el desarrollo de la colección, al determinar qué tipos de documentos a adquirir, si digitales, tradicionales o ambos y el equipamiento necesario para ofrecer el servicio.

e) Total de la actividad de referencia – preguntas recibidas

Sumando la cantidad de preguntas recibidas por el servicio de referencia virtual (a), las recibidas digitalmente pero no contestadas por esa vía (d) y las atendidas por el servicio de referencia tradicional, se obtiene el total de preguntas recibidas por el servicio de referencia en la institución. Este parámetro permite conocer el volumen total de esta actividad, y resulta beneficioso en el planeamiento del servicio a largo plazo.

f) Porcentaje de preguntas de referencia virtual en comparación con el total de las preguntas de referencia

Cuando en una institución de información coexisten el servicio de referencia tradicional y el virtual, conocer el por ciento de utilización de esta última modalidad, le permite a dicha institución tomar una serie de decisiones a mediano y largo plazos, en

relación con la distribución del presupuesto para la adquisición de recursos de información, y a la ubicación del personal en una u otra modalidad, en dependencia de la frecuencia de uso del mismo. El resultado de este parámetro se obtiene a partir de la fórmula siguiente:

$$\frac{\text{Preguntas recibidas por el servicio de referencia virtual (a)}}{\text{Total de la actividad de referencia - preguntas recibidas (e)}} \times 100$$

g) Tasa de completamiento de respuestas correctas del servicio de referencia virtual

Este aspecto es considerado clave dentro del proceso de evaluación del servicio de referencia virtual, ya que permite determinar si el servicio está logrando las metas trazadas y por consiguiente su calidad. Una forma de realizar este tipo de evaluación es el análisis independiente de las respuestas ofrecidas por un observador externo, lo que permite conocer si la pregunta se contestó de la mejor manera posible, sugerir mejoras o recursos adicionales para contestar preguntas similares en un futuro. Por ende la información obtenida de este proceso permite tomar decisiones con respecto al desarrollo de la colección, la cual puede que no esté lo suficientemente actualizada, o con respecto al personal, el cual puede necesitar entrenamiento o especialización.

h) Tiempo de confección de la respuesta en el servicio de referencia virtual

Otro factor crucial para evaluar la calidad del servicio de referencia virtual es conocer el tiempo que media entre la solicitud del usuario y la satisfacción de su necesidad por parte del referencista. Esta medida permite determinar si el servicio se está desarrollando dentro de lo previsto y ajustar la política en caso de ser necesario.

i) Cantidad de preguntas del servicio virtual no satisfechas

En este aparte se incluyen todas aquellas preguntas que no hayan sido solucionadas completamente o que se les haya dado respuesta parcial. Su compilación permite determinar si la capacidad del servicio es la adecuada, o si las expectativas de los usuarios sobrepasan los límites del servicio, de igual forma permite saber, además, si la maestría o habilidades del profesional en la comunicación con el usuario, son las adecuadas.

j) Tipo de preguntas recibidas por el servicio de referencia virtual

Conociendo el tipo de pregunta que con mayor frecuencia se realiza a través del servicio de referencia virtual, se pueden tomar decisiones de desarrollo de colecciones con respecto al tipo de recurso de información a adquirir, así como la especialización del personal que atenderá este servicio. De igual forma permite definir un plan de desarrollo de componentes auxiliares para el servicio, como por ejemplo: archivos de preguntas frecuentes (FAQ), guías de instrucción, etc.

k) Cantidad de usuarios redireccionados

Tener un control de la remisión del usuario a otros servicios o áreas por no ser afiliados, por preguntas impropias para el servicio o por la falta de recursos para darle solución a la interrogante, permite desarrollar una colección adecuada a las necesidades, así como redefinir el alcance del servicio a ofrecer, incluso hasta prever convenios de colaboración o cooperación con otras instituciones.

l) Tasa de saturación

La tasa de saturación contempla la cantidad de usuarios miembros de la población a atender que utiliza el servicio. Se calcula tomando el número total de usuarios potenciales y la cantidad de usuarios reales, el por ciento resultante da la idea de cuantos usuarios realmente utilizan el servicio y permite tomar decisiones con respecto a la publicidad del mismo, su importancia para la población designada y por consiguiente la asignación de recursos para ampliar el mismo.

m) Fuentes utilizadas por preguntas

Mediante esta estadística se identificarán las fuentes y recursos de información más utilizados para solucionar los problemas de información planteados por los usuarios, al servicio, estos pueden ser muy variados: bases de datos, directorios, enciclopedias, recursos de Internet, catálogos de bibliotecas, y otros, entre los que se incluyen los elaborados por el propio personal que atiende el servicio. El conocimiento de esta información facilita la asignación de recursos para el desarrollo de colecciones que representen y satisfagan las demandas recibidas.

n) Usuarios frecuentes

El conocimiento del número de usuarios que utiliza el servicio de referencia virtual en más de una vez, puede indicar la satisfacción

de estos con el servicio, aunque no necesariamente los que no retornan es porque su primer contacto fue insatisfecho.

2. *Análisis de uso*

a) Número de sesiones del servicio de referencia virtual

Permite conocer el tráfico generado por el servicio. Generalmente se refiere a los implementados con herramientas sincrónicas como el Chat, la mensajería instantánea, la videoconferencia, etc. Esta información es proporcionada a partir del conocimiento del número de visitas recibidas en el escritorio virtual de referencia y permite tomar decisiones con respecto a los requisitos del software con que se implementa el servicio.

b) Uso del servicio de referencia virtual por días

c) Uso del servicio de referencia virtual por horas

Estas dos medidas permiten definir los días de la semana u horas del día en que se incrementa o decrece la utilización del servicio, así como su volumen de uso, posibilitando una planificación racional del personal, en las horas y días de máxima demanda, teniendo en cuenta que generalmente este personal se dedica a otras labores dentro de la propia biblioteca.

d) Navegador utilizado por el usuario

e) Plataforma utilizada por el usuario

Conocer el tipo de navegador generalmente empleado por el usuario para acceder al servicio y el sistema operativo instalado en su computadora, permite analizar las dificultades técnicas a las que puede enfrentarse el usuario, aunque generalmente en el diseño y desarrollo de la interfaz se ha de tener en cuenta que esta debe ser compatible con varios sistemas operativos y plataformas.

3. *Parámetros para medir satisfacción del usuario*

a) Conocimiento de Servicio

Tener información sobre el conocimiento del servicio por parte de la comunidad de usuarios a atender, da la idea de si es necesario realizar alguna estrategia de mercadeo en caso necesario; también puede dar una noción de la satisfacción de los usuarios con el mismo, si su conocimiento y utilización son altos.

b) Accesibilidad de servicio

La accesibilidad del servicio se refiere en lo fundamental a la disponibilidad del servicio en tiempo y días de la semana, contar con una interfaz amigable y facilidad de uso, entre otros aspectos,

y es esencial para tomar decisiones con respecto a la planificación, en cuanto a, el personal a atender el servicio, el tipo de tecnología a emplear, en fin a elementos que faciliten el uso por parte de los usuarios del servicio.

c) Expectativas para el servicio

Determinar lo que los usuarios esperan del servicio puede tener un impacto decisivo en la valoración de la calidad del mismo. Estas expectativas se relacionan con el tipo de preguntas a contestar, el formato de las respuestas, el tiempo que se emplea en resolver una solicitud, el grado de compromiso con el usuario de satisfacer su demanda y la satisfacción de esta de forma correcta y comprensiva. Al analizar todos estos aspectos también se puede tener una medida, de que modo las políticas y pautas trazadas para el servicio, o sea su alcance, se ajustan a lo anunciado sobre el mismo.

d) Otras fuentes utilizadas por el usuario

El usuario antes de interrogar al servicio de referencia virtual puede haber utilizado otras fuentes o recursos de información para satisfacer su necesidad, entre las cuales pueden estar: el servicio de referencia tradicional, obras de referencia digitales, sistemas de búsquedas, bases de datos, OPAC, entre otros. Conociendo de antemano las fuentes o recursos utilizados por el usuario con anterioridad, se evita la duplicación de esfuerzo al brindar información que ya el usuario posee. De igual forma permite evaluar las expectativas de este en relación con el servicio y su posible nivel de frustración inicial cuando decide utilizar esta modalidad de servicio, así como aprovechar la oportunidad, en caso necesario, para instruir al usuario en el manejo de sistemas de recuperación de información.

e) Motivos por los cuales se usa

Un estudio sobre las razones por las cuales los usuarios utilizan el servicio de referencia virtual, juega un papel importante en la valoración continua de esta modalidad de servicio, permitiendo el desarrollo de una política de promoción del mismo en caso necesario, un análisis de la calidad de este, la satisfacción de los usuarios y las facilidades de acceso por la distancia física de la biblioteca, la conveniencia de su empleo y la falta de tiempo del usuario o simplemente porque no tienen ninguna otra alternativa.

f) Motivos por los cuales no se usa

Las razones por las cuales el usuario no emplea el servicio son muy diversas, entre ellas están: el desconocimiento del mismo, la falta de habilidad en el empleo de las tecnologías, o la falta de estas y la preferencia por el servicio tradicional. De igual forma pueden considerarse, para los que ya han usado el servicio, la falta de necesidad en su empleo frecuente, la insatisfacción en una experiencia anterior, o la no correspondencia de la necesidad de información con la política del servicio. Estar al corriente de estos aspectos permite evaluar la visibilidad del servicio y definir las formas de atraer a los usuarios al mismo, analizar el nivel de sofisticación de las tecnologías empleadas y desarrollar habilidades en los usuarios, en función de estas, además de poder corregir los problemas por los cuales los usuarios dejan de usarlo.

g) Mejoras necesarias a realizar / servicios adicionales que necesitan ser ofertados

A partir de las sugerencias del usuario, sus quejas y la valoración del propio personal que atiende el servicio, se puede analizar la calidad del mismo y determinar las mejoras necesarias a introducir. Entre las posibles necesidades a incluir o servicios adicionales están: la reducción del tiempo de respuesta, la mejora en la comunicación por parte del referencista, la ampliación del horario de atención en días u horas, el aumento del tipo de preguntas a contestar o la adaptación de la tecnología a usuarios especiales.

h) Satisfacción con el personal que brinda el servicio

La satisfacción del usuario con el personal comprende los componentes siguientes: personalización en la atención, conducta y aptitud percibida, y la correspondencia entre la norma fijada para solucionar la pregunta y el tiempo en que le dieron respuesta. La percepción que el usuario tiene del personal que atiende el servicio permite evaluar las habilidades de comunicación de este, así como la calidad del servicio, por ende ayuda a tomar decisiones con respecto al desarrollo de habilidades de comunicación en el personal, la precisión de políticas relativas al tiempo de respuesta y al desarrollo de modelos y procedimientos de actuación.

i) Satisfacción con la forma de entrega

Esta medida proporciona los datos relativos a la satisfacción del usuario con el método de entrega establecido por el servicio, su conocimiento permite tomar esas consideraciones para introducir

mejoras en la prestación del mismo o adecuarlas a las posibilidades reales de los usuarios.

j) Impacto del servicio en el usuario

El impacto del servicio en el usuario se logrará si este al usarlo ha resuelto su problema o necesidad de información, si ha accedido al recurso de información que necesitaba o ha solucionado una situación personal como resultado de la información ofrecida por el servicio. Esta medida es muy importante para reconocer el valor del servicio dentro de la institución, también para proporcionar un sentido de satisfacción en quienes operan el servicio de forma virtual y les es muy difícil ver los resultados de su esfuerzo, sirviendo como estímulo moral y satisfacción ante el trabajo. Desgraciadamente esta medida es muy difícil de determinar, pues en ocasiones el usuario no se percata del impacto que logra, inmediatamente que la pregunta le ha sido solucionada.

k) Información demográfica del usuario

Esta información define características de la población usuaria a servir, por ejemplo: edad, género, profesión, ocupación, nivel de escolaridad, área de estudio o trabajo, tipo de estudiante, etc., con la cual determinar si las metas trazadas por el servicio se ajustan a la población a servir y poder en caso necesario modificar o reforzar este, igualmente ayuda al desarrollo de una colección que satisfaga las necesidades específicas de un grupo de usuarios o a determinar por qué ciertos grupos no utilizan el servicio y trazar las estrategias de promoción necesarias.

4. Costo

a) Costo del servicio de referencia virtual

En este acápite se incluyen los gastos relativos a los recursos humanos, a la adquisición de recursos de información, a la infraestructura, y todo aquello que sea necesario adquirir para el desarrollo de este servicio, aunque generalmente es muy difícil determinar el gasto exacto, pues en algunas instituciones el personal y los recursos de información se comparten en varios departamentos. El conocimiento del costo permite ir ajustando sobre la marcha el presupuesto necesario para realizar esta modalidad de servicio.

- b) Costo del servicio de referencia virtual en comparación con el total del presupuesto para el servicio de referencia
- c) Costo del servicio de referencia virtual en comparación con el total del presupuesto para la biblioteca o la organización

Mediante estos parámetros se determina el gasto en que incurre el servicio de referencia virtual, en relación con el tradicional o con los demás departamentos o áreas de la organización, lo que ayuda a la institución en la toma de decisiones con respecto al presupuesto y a asignar los recursos en dependencia de los beneficios y el uso generado por el servicio.

5. *Tiempo empleado por el personal*

- a) Por ciento de tiempo empleado por el personal en la supervisión de la tecnología

Esta medida permite conocer el tiempo que invierte el personal que atiende el servicio en crear, mantener y poner al día el sitio Web del servicio, actualizar los antivirus, diagnosticar y corregir los problemas de software y hardware y el de los periféricos, como módems, escáneres, fotocopiadoras, etc. La importancia de la colección de estos datos reside en que permite conocer la habilidad y destreza de los que trabajan en este servicio y por tanto evaluarles su actuación.

- b) Por ciento de tiempo empleado por el personal en ayudar a los usuarios con la tecnología

De igual forma se ha de conocer el tiempo que el referencista virtual invierte en darle instrucción al usuario de cómo acceder al servicio y en el uso y manejo de las tecnologías de que dispone. Esta medida también permite evaluar la actuación del personal.

Los procedimientos antes descritos dan una idea general de los posibles parámetros a tener en cuenta a la hora de realizar la evaluación de un servicio de referencia virtual. De estos, cada organización, a la hora de evaluar su caso en particular, ha de seleccionar aquellas medidas o estadísticas que más se ajusten a su realidad. A modo de ejemplo, en el cuadro siguiente se muestra la guía de evaluación confeccionada para determinar la calidad del servicio "Pregúntele al bibliotecario", desarrollado en la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Esta se conformó, no sólo a partir de los criterios antes expuestos, sino que se tuvieron en cuenta, además, aspectos enunciados por otros autores y que serán abordados en el acápite relacionado con los criterios de calidad.

| Parámetro | Definición | Criterios de medida |
|--|--|---|
| Accesibilidad y Navegabilidad | Forma en que el usuario accederá al mismo 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 tramitarán la misma o 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. ○ 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. |

Fig. 3.1 Elementos para la evaluación del Servicio de Referencia Virtual "Pregúntele al bibliotecario"

Por último, a la hora de comenzar a evaluar un servicio recién implementado, McClure, *et. al.* (2002, p. 6) recomienda tomar aquellos indicadores que faciliten la obtención de criterios que

permitan corroborar si se cumplen los niveles deseados y realizar los ajustes y correcciones necesarios. En la medida en que se avance en el desarrollo del servicio se han de ir incorporando criterios que permitan ir paulatinamente elevando la calidad en la prestación del mismo.

3.1.1 Métodos de evaluación.

Una vez definidos los parámetros que serán empleados en el proceso de evaluación se ha de examinar primero el por qué se está realizando la misma y lo que la organización espera ganar al concluir esta labor.

El plan de evaluación también debe contemplar los métodos a utilizar para coleccionar los datos, entre los que se destacan: encuestas y cuestionarios, la observación, la entrevista y los casos de estudios. La elección de una u otra técnica debe ser ajustada a los propósitos que se persigan con la realización de esa actividad, siendo lo más recomendable la combinación de varios de estos métodos. A la hora de la selección de una herramienta se ha de examinar los pro y los contra de cada uno de estos métodos, para considerar las mejores combinaciones entre estos y limitar así las debilidades de cada herramienta.

3.2 Normas de calidad para el servicio de referencia virtual

Los criterios para determinar la calidad de los servicios de referencia virtual, pueden variar según el tipo de servicio que la institución de información ofrece. Básicamente comprenden un conjunto de elementos que incluyen los tres factores que intervienen en la resolución del mismo: el usuario, el proceso de referencia y al personal que atiende el servicio.

Un ejemplo de ello es la guía elaborada por un equipo de expertos, moderados por Abby Kasowitz (1999), que basado en las experiencias de sus miembros en el desarrollo de servicios digitales de referencia, han identificado once características para medir la calidad de los mismos.

Estos criterios, denominados facetas, se dividen en dos categorías principales: transacción del usuario y desarrollo y gerencia del servicio. La primera incluye los componentes que ocurren durante el proceso pregunta-solución, las cuales son generalmente visibles al usuario. La categoría del desarrollo y gerencia del servicio implica las decisiones tomadas para crear y mantener el servicio, que afectan la satisfacción total de la calidad y del usuario.

Los autores de la guía aclaran que no es una norma rígida. Cada servicio debe aplicar las recomendaciones siguientes de la manera que más se acomode a sus requisitos y características específicas.

Los aspectos relativos a la transacción del usuario son: accesibilidad, tiempo de respuesta, política de respuesta, interactividad y educación de usuarios.

Los servicios digitales deben ser fácilmente accesibles y navegables por cualquier usuario sin importar la sofisticación del equipo, la inhabilidad física o la barrera lingüística. Para ello se seguirán como estrategias: permitir que estos entren en contacto con el servicio mediante cualquier forma dentro del sitio Web y hacer que el servicio sea fácil de localizar en el mismo.

El tiempo de respuesta es fundamental en la calidad y prestigio de un servicio, por ello las preguntas se deben tratar lo más rápidamente posible. El servicio deberá adoptar como táctica intentar contestar las preguntas en el plazo de 2 a 5 días del recibo, notificar al usuario si no recibe una respuesta, así como permitir que los usuarios indiquen la urgencia de la petición.

La comunicación con el usuario debe ser clara en el comienzo de cada transacción del servicio para reducir las oportunidades de confusión de este y así evitar las investigaciones inadecuadas. Una política bien definida evita tropiezos en el desarrollo del servicio y el gasto de tiempo en soluciones inadecuadas a la demanda, para ello es recomendable una aclaración, con ejemplos del tipo de pregunta a realizar y de la respuesta que recibirá, en el lugar de acceso al servicio.

A mayores oportunidades para la interacción, más eficaz será la transacción. Es por eso que los servicios virtuales deben proporcionar oportunidades para que los usuarios se comuniquen con los especialistas de la información en aras de clarificar las preguntas. La interacción puede ocurrir a través de diferentes mecanismos como el formulario Web de petición o el empleo de las herramientas de comunicación a través del envío de mensajes o conversación por el Chat.

Por último, los servicios en línea deben desempeñar un papel importante en los procesos de aprendizaje de los usuarios, proporcionando el acceso a la información. En tal sentido los

especialistas de información ofrecerán los indicadores y las trayectorias usadas para encontrar los mejores recursos, pueden mencionar además las herramientas usadas para encontrar los recursos o los términos específicos, así como los procesos de búsqueda usados y la serie de pasos tomados. Cuando se es incapaz de encontrar una respuesta, se ha de proveer al usuario de una notificación apropiada de los procesos que se procuraron.

La otra categoría que permite ofrecer servicios digitales de calidad guarda relación con los aspectos de gerencia y desarrollo de los mismos, ella implica los procesos de: experiencia, entrenamiento de los especialistas, privacidad, evaluación, acceso a la información relacionada y promoción del servicio.

Los especialistas de información de un servicio digital de referencia deben tener el conocimiento necesario según el tema y la habilidad para calificar como experto en el mismo. Estos niveles específicos de conocimiento, habilidad y de la experiencia son determinados por cada servicio y su disciplina o campo relacionado.

El entrenamiento de los especialistas de información es uno de los aspectos más importantes en la etapa de planificación y en la de funcionamiento de un servicio digital. Estos deben recibir orientación o entrenamiento eficaz que les permitan responder con claridad a las investigaciones solicitadas.

Las comunicaciones entre los usuarios y los especialistas de información deben llevarse a cabo de forma confidencial. Sin su previo consentimiento no se debe compartir datos de la transacción o información de la identificación del mismo a terceros.

Los servicios en línea deben evaluar regularmente sus procesos y servicios, lo cual permite asegurar calidad, eficacia, y confiabilidad en las transacciones, así como la satisfacción del usuario. Los mecanismos de evaluación pueden incluir la revisión de las respuestas ofrecidas, encuesta a los usuarios o la confrontación entre especialistas de información que se relacionan con el servicio.

En caso que la respuesta a ofrecer solo sea una información directa, el servicio debe ofrecer además el acceso a los recursos que soportan la misma, asegurando que el contenido transmitido está correcto.

Un aspecto de vital importancia para el desarrollo del servicio, es la promoción del mismo, un plan bien definido en relación con esto asegura que los usuarios estén bien informados al respecto. Los métodos a emplear para el logro de este objetivo pueden ser: campañas a través del correo electrónico a los usuarios potenciales, mensajes promocionales en grupos de discusión o referencias al servicio en sitios Web relacionados.

Por su parte, otros autores como McClure y Lankes (2001), sugieren tener en cuenta para determinar la calidad de un servicio en línea un grupo de elementos que guardan relación con la calidad de la respuesta, con la eficacia y eficiencia, el costo y rentabilidad y el grado de satisfacción de los usuarios.

Como aspectos sobre la calidad de la respuesta, denominados medidas de resultado, están la exactitud de las respuestas, la conveniencia a las audiencias del usuario, las oportunidades para la interactividad, la instrucción y el impacto resultante del proceso.

Mantener la accesibilidad, la puntualidad en la respuesta, la claridad de los procedimientos del servicio, el porcentaje de preguntas contestadas, el entrenamiento del personal, la evaluación periódica y la divulgación del servicio, se consideran medidas del proceso que aumentan la eficiencia del mismo.

En cuanto a las medidas económicas, que determinan la rentabilidad del servicio, se ha de considerar el costo de cada sesión de trabajo, la infraestructura necesaria y el impacto en los gastos generales de la organización.

El grado en el cual el usuario del servicio de referencia digital está satisfecho con el proceso y los resultados incluye como indicadores tales como: exactitud, puntualidad, comportamiento del personal y consideraciones técnicas.

Con posterioridad, el propio McClure, junto a otros autores (2002, pp. 60-61), propone las normas de calidad siguientes:

- *Cortesía*: proporción entre el trato descortés y el muy atento con que el personal atiende a los usuarios del mismo.
- *Exactitud*: porcentaje de respuestas correctas a las preguntas recibidas.

- *Satisfacción:* grado en que el usuario se siente muy descontento o muy satisfecho con el servicio prestado.
- *Retorno de los usuarios:* por ciento de usuarios, en relación con el total, que después de usar el servicio por primera vez regresan a hacer uso del mismo.
- *Conocimiento:* cantidad de usuarios, respecto a los usuarios potenciales, que conoce la existencia del servicio.
- *Costo:* ajuste del servicio a lo fijado en el presupuesto.
- *Tiempo de respuesta:* tiempo en que el personal da solución a la pregunta formulada por el usuario. Depende de la complejidad de la pregunta o de las horas de funcionamiento del servicio.
- *Accesibilidad:* factores que facilitan al usuario el acceso al mismo y que este pueda trabajar sin requerir la ayuda de un especialista, tales como interfaz de comunicación amigable, herramientas tecnológicas fáciles de usar.

Como se ha podido apreciar en todas las propuestas anteriores, y a modo de síntesis, se puede plantear que la calidad del servicio requerirá analizar elementos relativos a: el tiempo invertido en la consulta, la correcta satisfacción en un momento dado, la cantidad de archivos requeridos y las normas de respuesta, que contemplan: la confirmación del envío tan pronto se reciba el pedido y la evaluación de la satisfacción del cliente (Borchardt y Croud, 2001). De forma general las normas de calidad se complementan con las medidas o parámetros expuestos con anterioridad y que permiten una evaluación efectiva del servicio de referencia virtual.

Lograr estas metas y objetivos es esencial para desarrollar con éxito los servicios digitales de la referencia, por ello en la fase de diseño se ha de definir el conjunto de criterios a tener en cuenta para el buen funcionamiento del proyecto. De esta forma los mismos pueden ser integrados completamente como parte de servicios de la biblioteca.

Capítulo 4

Fuentes y Recursos de Información para el Servicio de Referencia Virtual

En el proceso de resolución de las necesidades de información demandadas al servicio de referencia virtual, juegan un papel fundamental las fuentes de información de que se disponga. Por ello para que esta labor sea eficiente se ha de contar con una completa colección de referencia, además de tener destreza en el manejo de las mismas.

La colección de fuentes y recursos de información para el servicio de referencia virtual, debe estar armada con recursos propios o de acceso público, adquiridos producto de la selección, evaluación y conocimiento de los recursos en línea o tradicionales, para ello es necesaria una revisión frecuente y regular de los mismos. Estos aspectos serán abordados, fundamentalmente los relacionados con fuentes en formato electrónico, en este capítulo.

4.1 Desarrollo de la colección de referencia virtual

Los recursos electrónicos con los cuales desarrollar una colección de referencia pueden ser de dos tipos: de acceso en línea, o soportados en algún dispositivo óptico como CD-ROM, DVD.

Los recursos disponibles en el Web pueden ser de acceso libre o restringido previo pago a la entidad productora. Tanto una modalidad como la otra requieren del conocimiento de una serie de criterios con los cuales evaluar su pertinencia o no, para la prestación del servicio a ofrecer. De igual forma la selección de fuentes de información en soportes magnéticos, está regida por una serie de criterios que se han de valorar. Varios autores se han dedicado a formular estos criterios, los cuales se abordarán en el acápite siguiente.

4.1.1 Criterios para la evaluación de recursos electrónicos

Uno de los primeros trabajos publicados sobre este tema es el de Carolyn Caywood (1995) quien propone una serie de indicadores para evaluar la calidad de los recursos Web, esbozados en forma de pregunta e incluidos en tres grandes categorías: la facilidad de acceso, la calidad del diseño y el contenido del producto. En cuanto a los criterios a considerar en relación con el acceso, esta autora propone valorar lo relativo a los aspectos tecnológicos que permiten a los usuarios navegar por estos recursos sin grandes complicaciones, así como la estabilidad del mismo al no cambiar con frecuencia de dirección, de igual forma se ha de valorar el tiempo de carga del sitio. Respecto a la calidad, aparecen aspectos tales como la facilidad de localizar el contenido, la interactividad del sistema, poseer una interfaz amistosa e instrucciones para guiarse por el recurso, entre otros. En cuanto al contenido se ha de valorar el volumen de información que posee, la actualidad del mismo, los límites del recurso, la veracidad de la información que ofrece, entre otros.

Ciolek (1996) propone tener en cuenta la originalidad de la información, el costo, la facilidad de acceso, la estructura y organización, el formato y presentación, la utilidad y fidelidad y la facilidad de mantenimiento del recurso. Por su parte Smith (1997) sugiere analizar los recursos teniendo en cuenta el alcance de estos, su cubrimiento, nivel de profundidad en abordar el tema y espacio temporal que cubre, el contenido, volumen de información, exactitud, actualización, autoridad, formato y apariencia, el público a quien se destina, amigabilidad del recurso, costo, interactividad y conectividad.

Otro de los autores que ha abordado el tema de forma sistemática es la norteamericana Hope N. Tillman, quien desde 1995 al 2003 ha actualizado anualmente su guía de evaluación, estableciendo en su última versión como criterios a tener en cuenta los siguientes: el alcance del recurso, la autoridad de los autores, actualidad de la información, actualización, formato, estabilidad de la información, facilidad de uso en función de conveniencia, organización y facilidad de conexión. (Tillman, 2003).

Por su parte Trudy Jacobson y Laura Cohen (1996) de la Biblioteca de la Universidad de Albania proponen criterios como: objetivos (audiencia esperada, considerar la fuente), fuente (autoridad del creador, URL, patrocinador, correo electrónico), contenido (exactitud, veracidad, profundidad de la información, rango, actualización, enlaces), estilo y funcionabilidad (redacción coherente, navegación y etiquetado fácil de usar, link bien direccionados, capacidad de búsqueda).

Jim Kapoun (1998), de la Universidad de Southwest State, sugiere como criterios para evaluar sitios Web: Exactitud (autor, posibilidad de contacto con este, objetivo del sitio, calificación del autor, razones de publicación), Autor del documento (institución responsable del dominio del sitio, características del autor, lugar de publicación), Objetividad (propósitos y objetivos del sitio, opinión del autor, nivel de profundidad de la información, visión del autor), Actualidad (fecha de realización y actualización, frecuencia en la actualización, enlaces actualizados o rotos), Cobertura (evaluación de los enlaces, balance entre texto e imágenes, citación correcta, limitaciones de acceso, navegabilidad).

Como se puede apreciar, aunque aquí solo se han mencionado algunas de ellas, existe una gran cantidad de propuestas para la evaluación de la calidad de los recursos disponibles en Internet, a pesar de ello aún no se ha logrado desarrollar un estándar al respecto, por lo que lo más recomendable es tomar de estos indicadores aquellos que nos permitan confeccionar una ficha evaluativa que contemple el mayor número de elementos identificativos de la valía del recurso.

4.1.2 Guía para la confección de la ficha evaluativa de recursos electrónicos

Basado en los indicadores esbozados en el acápite anterior, la ficha de evaluación de los recursos de información que se utilizarán en el

servicio de referencia virtual, puede considerar los parámetros siguientes:

1. Calidad y contenido

- Alcance: parte de la materia que cubre el recurso.
- Audiencia: tipo de usuarios al que se destina el recurso.
- Actualidad: nivel de actualización del recurso.
- Autoridad: persona natural o jurídica responsable del recurso, prestigio de dicha institución o personalidad.
- Citas y Referencias: enlace a otras fuentes que agregan valor al contenido que se ofrece en el recurso.
- Exactitud: validación de los datos e informaciones que se ofrecen.
- Nivel de Profundidad: nivel de tratamiento de la información.
- Fiabilidad: revisión por expertos, fuente indexada.

2. Formato y presentación

- Arquitectura de información: balance entre el volumen de información, los gráficos e imágenes.
- Requisitos de software y hardware: necesidades de instalación de dispositivos que permitan visualizar con calidad el recurso.
- Opciones de búsqueda: variedad de posibilidades para obtener mejores y mayores resultados.
- Amigabilidad: facilidad de uso del recurso sin requerir ayuda.

3. Facilidad de uso

- Accesibilidad: acceso restringido mediante clave de acceso o previa suscripción y pago o recurso libre.
- Estabilidad y Seguridad: recurso de acceso estable o en periodos desactivado, transacciones seguras.
- Costo: precios razonables y justificables.

4. Evaluación final

- Esbozar un juicio final tomando en consideración los aspectos anteriormente obtenidos.

Es importante destacar que para fuentes de información que requieran previamente el pago de una suscripción para su acceso, es necesario además tener en cuenta las estadísticas de su uso en la resolución de las demandas planteadas al servicio, para evitar el gasto innecesario en recursos que tengan poco valor de uso para la prestación del mismo.

4.2 Creación de recursos de información propios

De forma tradicional, el servicio de referencia emplea una serie de catálogos que le son muy útiles para ofrecer el servicio, entre los que tenemos el de las preguntas más formuladas, las búsquedas y datos más solicitados, las demandas no satisfechas y las fichas evaluativas de obras de la colección. Aprovechando las posibilidades que las tecnologías de la información ofrecen, estos instrumentos de trabajo pueden ser automatizados y de esta forma generar productos de información accesibles a la comunidad de usuarios, con lo que 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 ser ofrecidos 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 de 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 estaba perdiendo en los servicios ofertados de forma tradicional y que ahora pueden ser puestos a disposición de los usuarios para que estos realicen la búsqueda y satisfagan por sí solos su necesidad de información.

4.2.1 La Base de Conocimiento o Archivo de preguntas resueltas

Una de esas posibilidades que la tecnología brinda al servicio de referencia virtual es la oportunidad de generar una base de conocimiento con el resultado de todas las interacciones que ocurren entre el bibliotecario, los expertos y el usuario en la solución de una necesidad de información. Por tanto, se le denomina base de conocimiento al archivo donde se almacenan las respuestas a las solicitudes de información planteadas al servicio de referencia virtual, incluyendo la pregunta realizada y las fuentes o recursos de información que sirvieron para confeccionar la respuesta, con la posibilidad de compartirlas y reusarlas para darle solución a similares necesidades de información nuevamente planteadas (Méndez, 2004; Nicholson y Lankes, 2004).

Entre las ventajas que este tipo de producto brinda para la prestación de un servicio de calidad se encuentran: la posibilidad de que los bibliotecarios identifiquen y utilicen respuestas anteriores para darle

solución a las nuevas preguntas, reducción del tiempo de respuesta y duplicación de esfuerzo, así como permite que el propio usuario busque y encuentre respuestas a su pregunta, o sea satisfaga personalmente su necesidad de información (Armenti, 2003).



Fig. 4.1 Ejemplos de interfaces de bases de Conocimiento en el Servicio de Referencia Virtual

Para lograr que una base de conocimiento sea una herramienta relevante para el servicio de referencia virtual se ha de construir teniendo en cuenta una serie de elementos entre los que tenemos: una política de selección de preguntas y respuestas que responda a futuras necesidades de información de los usuarios potenciales, un procesamiento de información que garantice la inclusión de metadatos idóneos para una recuperación eficiente y el diseño de una interfaz y un motor de búsqueda amigable que permita navegar y recuperar la información de forma sencilla y rápida (Armenti, 2003).

En cuanto a la información a incluir en la base de conocimiento no existe un consenso o normativa, generalmente quienes más han trabajado el tema recomiendan archivar el par pregunta con su respuesta, eliminando toda información referente al usuario que ha solicitado el servicio, asignarle un conjunto de descriptores que ayuden a la recuperación, la referencia a las fuentes de información

consultadas para elaborar la respuesta y la fecha en que se elaboró la misma (Nicholson y Lankes, 2004).

Con respecto al proceso de creación de la base de conocimiento, Armenti (2003), sugiere los pasos siguientes:

- **Creación y Selección:** proveer un servicio con recursos de calidad y asegurando el respeto a la propiedad intelectual del recurso empleado en la resolución de la necesidad informativa.
- **Adición, edición y publicación:** revisar correctamente cada respuesta a ofrecer, asignarle los metadatos en proporción y utilizando los métodos de catalogación y clasificación idóneos.
- **Revisión y actualización:** revisar frecuentemente la información archivada en la base para eliminar aquellos recursos ya obsoletos y mantener así, la calidad de la misma.

Este autor sugiere además, que antes de comenzar a construir la base de conocimiento se debe documentar todo el proceso, partiendo del conocimiento previo de los usuarios potenciales con los que el servicio interactuará, así se determinará el tipo de información a incluir, se identificará el vocabulario a emplear en la asignación de los metadatos y los requisitos para la interfaz de búsqueda y la de comunicación entre el usuario y el experto o bibliotecario (Armenti, 2003).

4.2.2 Directorios temáticos especializados o Guías temáticas

Para muchos es aún difícil encontrar información de calidad en Internet, una vía para resolver esta situación es la creación de los llamados Directorios temáticos especializados o Internet Subject Gateways, como son conocidos en la terminología inglesa.

Los Directorios temáticos especializados son considerados como “sistemas de información que seleccionan, describen y clasifican recursos Web aplicando criterios propios de la Biblioteconomía y Documentación, como las clasificaciones disciplinares o los lenguajes controlados “dirigidos a la comunidad académica y científica, basados en la selección de recursos de información de alta calidad, identificados y evaluados por profesionales de la información” los que, “pueden presentarse dentro de una sede web propia, como servicio de un portal bibliotecario o formando parte de los contenidos de un portal científico” (Rodríguez, 2004).

Esta herramienta, según Place (1999), se caracteriza por dos factores: la inclusión de recursos de calidad y el procesamiento y organización de esta información por especialistas o expertos, a menudo bibliotecarios. Tramullas (2003), identifica además una serie de características que permiten diferenciar a los directorios temáticos especializados de los robots de búsqueda, entre las que señala: especificidad temática, o sea, albergan solo recursos pertenecientes a un ámbito temático, la incorporación de criterios de calidad en la selección, análisis y organización de la información, la que es proporcionada por especialistas humanos y la posibilidad de interactividad al permitir que los usuarios puedan hacer sugerencias de recursos a incluir, entre otros.



Fig. 4.2 Ejemplos de Directorios Temáticos Especializados

De todo esto podemos enunciar que entre los beneficios que los usuarios pueden esperar de este producto se encuentran el acceso a una colección de recursos de información de calidad, la capacidad de búsqueda en la colección y la de visualizarla por criterios temáticos (Tramullas, 2003).

Por ello es importante seguir una serie de pasos a la hora de diseñarlos e implementarlos, que permitan que estos cumplan satisfactoriamente el objetivo para el cual fueron creados. De forma sintética, Rodríguez (2004) sugiere los siguientes:

- Definición de los criterios de selección de los recursos de información.
- Diseño de una base de datos con una adecuada estructura de campos, que incluyan diferentes elementos de análisis formal y de contenido, tales como: campos para la identificación y localización del recurso (título, autoría o responsabilidad, localización web, tipología de recurso, idioma, etc.), clasificación jerárquica por disciplinas, indización por palabras clave o por descriptores extraídos de un tesauro, descripción del contenido (resumen) y campos de control interno (analista, fecha de creación del registro y de la última consulta o actualización de datos).
- Diseño de una interfaz de usuario que permita visualizar los registros por pantallas de búsqueda simple y avanzada, así como la navegación a través del sistema de clasificación.

Sobre este tema, el español Jesús Tramullas Saz (2003) en conjunto con un grupo de especialistas, elaboraron una guía para el desarrollo de estos productos, que puede servir de referencia para su implementación en cualquier organización y se basa en tres ejes fundamentales: planificación y gestión, aspectos técnicos y gestión de información.

En la primera etapa se define todo lo concerniente a los objetivos, misión, alcance y comunidad de usuarios, así como lo relacionado con las tareas organizativas necesarias para la implementación del directorio, incluye además la identificación de las disponibilidades en infraestructura tecnológica y de recursos humanos para enfrentar el servicio. Con posterioridad, y a partir de lo identificado en el apartado anterior se define lo relacionado con la plataforma informática, o sea, el tipo de software a emplear para el desarrollo de la aplicación y las características de la interfaz de usuario y de administración. Por último, el aspecto medular del sistema, la gestión de recursos de información, donde se ha de definir claramente el contenido informativo-documental a incluir en el directorio, los métodos a emplear para la localización, selección, evaluación y descripción de

los recursos, los de control y mantenimiento y la definición de los flujos de trabajo.

Por último, con respecto a la normalización para el desarrollo de la colección no se sigue un método único, por regla general cada institución elabora sus propios indicadores para la selección de las fuentes y recursos. En cuanto al empleo de esquemas de clasificación el más utilizado es el sistema Dewey y en lo relativo a los campos para la incorporación de los registros a la base de datos, utilizan como formato el Dublin Core, adicionándole algunos campos necesarios para los trabajos de administración del sistema.

Como se aprecia, para un buen desarrollo del servicio de referencia virtual se puede contar no solo con recursos adquiridos propiamente para este, pues también aprovechando las posibilidades que las tecnologías brindan se logran diseñar herramientas, que si bien no resuelven del todo, ayudan a un mejor aprovechamiento de los recursos existentes. En fin, el éxito en el desarrollo de una colección para esta modalidad del servicio residirá en una perfecta combinación de las destrezas del bibliotecario, las tecnologías de la información y los aspectos organizativos y de planificación.

Bibliografía

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA) (2003). Draft Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. Disponible en: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaourassoc/rusasections/mars/marssection/marscomm/draftvirtual.htm> [consultado 05/05/2005]

AMMENTORP, STEEN; HUMMELSHOJ, MARIANNE (2001). Ask a Librarian: Web-Based Reference Question Services. Disponible en: http://www.bokis.is/iod2001/papers/Ammmentorp_paper.doc [Consultado 05/05/2002].

ARMENTI, PETER (2003). Building a Knowledge Base: Justifications, Challenges, and the Library of Congress Experience. **Virtual Reference Desk Conference** San Antonio, Texas November 18, 2003. Disponible en: <http://www.vrd2003.org/proceedings/presentation.cfm?PID=232> [Consultado 05/05/2005].

BARBERENA, ELSA (2000). ASKELSA Your guide to bibliographical information about Mexican Art. Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/dg/dgrw/dgrw1.htm> [Consultado 05/05/2003].

BENNETT, BLYTHE A. (2000). Virtual reference desk incubator: A demo. The Virtual Reference Desk Second Annual Digital Reference Conference, October 16-17. Disponible en: <http://www.vrd.org/conferences/VRD2000/proceedings/bennett-incubator.shtml> [Consultado 05/05/2002].

BERUBE, LINDA (2003). Digital Reference Overview. Disponible en: <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/> [consultado 05/08/2003].

BORCHARDT, KAREN; CROUD, JENNIFER (2001). Digital Reference Service: A new Service, or the next logical step? Disponible en: <http://www.library.uq.edu.au/papers/digitalref.doc> [consultado 02/05/2002].

BORGUEZ, CLARISA (2005). *Ask a librarian: los servicios de referencia online en las bibliotecas universitarias. 3ra Jornada sobre la Biblioteca Digital Universitaria (JBD)*. Disponible en: <http://www.amicus.udesa.edu.ar/3bibliotecadigital/ponencias/borguez.html> [consultado 02/05/2005]

CAYWOOD, CAROLYN (1995). Library Selection Criteria for WWW Resources. Disponible en: <http://www.keele.ac.uk/depts/aa/landt/lt/Internet/criteria.htm> [consultado 27/05/2005]

CIOLEK, T. MATTHEW (1996). The Six Quests for The Electronic Grail: Current Approaches to Information Quality in WWW Resources. Disponible en: <http://www.ciolek.com/PAPERS/six-quests1996.html> [consultado 27/05/2005]

DILLON, ANDREW (2000). Understanding and Evaluating the User Experience with Information Spaces. Disponible en: http://argus-acia.com/acia_event/dillon_session.html [consultado 27/05/2002]

EUSTACE, K. (1995). Going my way? Beyond the web and the MOO in the library. Disponible en: <http://farrer.riv.csu.edu.au/~keustace/research/gmw.html> [consultado 21/01/2005]

FALCATO, PEDRO (2005). Servicio de referencia digital en bibliotecas de ciencia y tecnología: alternativas para las prestaciones. Disponible en: www.biblioteca.secyt.gov.ar/pdfs/INTI_Falcato.pps [consultado 28/08/2005]

FRANCOEUR, STEPHEN (2001). An analytical survey of chat reference services. **Reference Services Review** 29(3): 189 – 204. Disponible en: <http://elvira.emeraldinsight.com/vl=9414716/cl=25/nw=1/rpsv/~1206/v29n3/s3/p189> [consultado 21/10/2002]

GARCÍA MARCO, FRANCISCO J. (1997). Servicios de información en la World Wide Web: una nueva frontera para los docentes del área de biblioteconomía y documentación. **Cuadernos de documentación multimedia** (6-7). Disponible en: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/garmarza.htm> [consultado 02/01/2002]

GARCÍA DELGADO, PURIFICACIÓN (2003). El servicio referencia digital. **El Profesional de la Información** 12(4): 320 – 330

GARCIA SUÁREZ, VÍCTOR M. (1995). El servicio de referencia y el referencista contemporáneo. Retos y oportunidades. **Ciencias de la Información** (La Habana) 26(2): 52 – 60.

GARNSEY, BETH; POWER, RONALD R. (2003). Los servicios de referencia a través del correo electrónico en la biblioteca pública. **Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios** (71): 57-76

HELPER, DORIS SMALL (2003). Virtual Reference in Libraries: Status and Issues. **Searcher** 11(2). Disponible en: <http://search.epnet.com/direct.asp?an=9119986&db=aph> [consultado 10/04/2003].

HUMMELSHOJ, MARIANNE (2000). Do we really our users? A model for evaluation and development of reference services on the Internet. Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/dg/dgrw/dgrw5.htm> [consultado 10/04/2003].

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS (IFLA) (2004). Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm> [consultado 20/04/05]

JACOBSON, TRUDY; COHEN, LAURA (1996). Evaluating Internet Resources. Disponible en: <http://library.albany.edu/internet/evaluate.html> [consultado 03/05/2005]

KASOWITZ, A. S. (1998). Guideline for Information Specialists of K-12 Digital Reference Services. Disponible en: <http://www.vrd.org/training/guide.shtml> [consultado 03/05/2002].

KASOWITZ, ABBY [et.al] (1999). Facets of Quality for K-12 Digital Reference Services. Version 2. Disponible en: <http://www.vrd.org/training/facets.html> [consultado 20/05/2002].

KAPOUN, JIM (1998). Teaching undergrads WEB evaluation: A guide for library instruction. **College & Research Libraries News** 59(7). Disponible en: <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crlnews/backissues1998/julyaugust6/teachingundergrads.htm> [consultado 02/01/2005]

LANKES, R. DAVID (2002). The Digital Reference Research Agenda. Disponible en: <http://data.webjunction.org/wj/documents/11890.pdf> [consultado 20/05/2002].

LANKES, R. D. (2003). Impact and Opportunity of Digital Reference in Primary and Secondary Education. Disponible en: <http://data.webjunction.org/wj/documents/11894.pdf> [consultado 05/05/2005]

LANKES, R. DAVID; KASOWITZ, ABBY S. (1998). The AskA Starter Kit: How to Build and Maintain Digital Reference Services. Syracuse, NY: ERIC Clearinghouse on Information and Technology. 248 p.

LIPOW, ANNE G. (1999). Serving the remote user: reference service in the digital environment. **Information Online & On Disc Conference and Exhibition**, Sydney, Australia. Disponible en: <http://www.csu.edu.au/special/online99/proceedings99/200.htm> [consultado 02/01/2002].

LÓPEZ MORALES, CARMEN Y. Infraestructura y servicios de información en la biblioteca virtual. **CIENCIAS DE LA INFORMACION** 26(3): 115-122, 1995

LYNCH, PATRICK; HORTON, S. (2001). Web Style Guide. Basic Design Principles for Creating Web Sites. Disponible en: <http://info.med.yale.edu/caim/manual> [consultado 02/01/2002].

MACADAM, BARBARA; GRAY, SUZANNE (2000). A management model for digital reference services in large institutions. **The Virtual Reference Desk: Second Annual Digital Reference Conference**. Disponible en: <http://www.vrd.org/conferences/VRD2000/proceedings/macadam-gray1-01.shtml> [consultado 02/01/2002].

MÁRDERO ARELLANO, MIGUEL ÁNGEL (2001). Serviços de referência virtual. **Ciência da Informação** 30(2). Disponible en: <http://www.ibict.br/cionline/300201/3020102.pdf> [consultado 07/03/2002]

McCLENNEN, MICHAEL (2002). Software, systems and standards in digital reference: a research agenda. Disponible en <http://www.ipl.org/div/papers/symposium-2002/systems.html> [consultado 07/09/2003]

MCCLURE, CHARLES; LANKES, DAVID (2001). Assessing Quality in Digital Reference Services: A Research Prospectus. Disponible en <http://quartz.syr.edu/quality/Overview.htm> [consultado 07/04/2003]

MCCLURE, CHARLES R. [et. al] (2002). Statistics, Measures, and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures. Syracuse, NY: Information Institute of Syracuse. 104 p.

MEJÍA GUTIÉRREZ, ANGELA M. Servicios virtuales en bibliotecas universitarias. **REVISTA INTERAMERICANA DE NUEVAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION** 5(2): 54-67, 2000

MÉNDEZ LARA, MARÍA R. (2004). Construcción social del conocimiento en un ambiente de referencia virtual. **Simbiosis** 1(1). Disponible en: <http://simbiosis.uprrp.edu/> [consultado 07/03/2005]

MERLO VEGA, JOSÉ A.; SORLI ROJO, ÁNGELA (2003). Pregunte a un bibliotecario: servicios de referencia en línea. **Revista Española de Documentación Científica** (Madrid) 26(1): 91 – 101.

MOSS, MOLLY M. (1997). Reference Services for Remote Users. Disponible en: <http://alexia.lis.uiuc.edu/review/5/moss.html> [consultado 07/03/2002]

NICHOLSON, SCOTT; LANKES, R. DAVID (2004). The Digital Reference Electronic Warehouse (DREW) Project: Creating the Infrastructure for Digital Reference Research through a Multi-Disciplinary Knowledge Base. Disponible en: http://www.vrd2004.org/proceedings/Nicholson_DREWpaper.pdf [consultado 07/03/2005]

ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER (OCLC) (2005). ¿Qué es la referencia virtual? Disponible en: <http://www.oclc.org/americalatina/es/questionpoint/about/virtual/default.htm> [Consultado: 20/07/05]

ORMES, SARAH (1998). Public Libraries Corner: Ask A Librarian. **Ariadne** (13). Disponible en: <http://www.ariadne.ac.uk/issue13/public-libraries/> [consultado 5/02/2002].

PÉREZ, ADORACIÓ; SERRANO, JORDI; ENRECH, MARTA (2000). Bibliotecas y centros de documentación virtuales en la nueva era de la sociedad de la información: La Biblioteca Virtual de la UOC. **Centro Virtual Cervantes. Conferencia Online Educa Madrid**. Madrid. Disponible en: http://www.cvc.cervantes.es/obref/formacion_virtual/edicion_digital/perez.htm [consultado 5/02/2002].

PINTO MOLINA, MARÍA; GÓMEZ CAMARERO, CARMEN (2001). La prestación de servicios de información en la administración pública española. **Ciencias de la Información** (La Habana) 32 (1): 35 – 48.

PLACE, EMMA (1999). International Collaboration on Internet Subject Gateways. **65th IFLA Council and General Conference** Bangkok, Thailand, August 20 - August 28, 1999. Disponible en: <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/009-143e.htm> [consultado 10/04/2005].

POMERANTZ, J. (2003). Integrating Digital Reference Service into the Digital Library Environment. Disponible en: http://sil.unc.edu/~jpom/pubs/Dig_Ref_in_DLs.pdf [consultado 05/05/2005]

PONJUÁN DANTE, GLORIA (2002). Biblioteca digital...Un nuevo paso en la evolución de las arquitecturas de información. **Ciencias de la Información** (La Habana) 33 (1): 55 – 63.

QUINT, BARBARA (2002). QuestionPoint MARKS New Era in Virtual Reference. **Information Today** 19(7). Disponible en <http://search.epnet.com/direct.asp?an=7007230&db=aph> [consultado 10/04/2003].

RADER, HANNELORE B. (2000). Alfabetización informacional en el entorno del servicio de referencia: preparándonos para el futuro. **Anales de Documentación** (3): 209 – 216.

RODRÍGUEZ YUNTA, LUÍS (2004). Pasarelas temáticas en Internet: un modelo de directorio basado en la aplicación de técnicas documentales. **Hipertext.net** (2). Disponible en: <http://www.hipertext.net/web/pag218.htm> [consultado 22/12/2005].

ROJAS BENITEZ, JOSE LUIS (2003). Diseño de Servicios de Información: Selección de Lecturas. La Habana: Editorial Félix Varela. 119 p.

SÁNCHEZ REMÓN, DINORAH (2003). El servicio de referencia virtual en la gestión de información. **ACIMED** 11(2). Disponible en: http://www.infomed.sld.cu/revistas/aci/vol11_2_03/aci040203.htm [consultado 02/08/2003]

SAUNDERS, LAVERNA (2001). Building the Virtual Reference Desk. Disponible en: <http://www.infoday.com/it/mar01/saunders.htm> [consultado 02/05/2002]

SHARP, KATE (2000). Biblioteconomía en Internet: papeles tradicionales en un entorno nuevo. **66th IFLA Council and General Conference** Jerusalem, Israel. Disponible en: <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/005-120s.htm> [consultado 2/01/2002]

SLOAN, BERNIE (1998). Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines. **Reference and User Services Quarterly** 38:77-81. Disponible en: <http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html> [consultado 2/01/2002]

SMITH, ALASTAIR G. (1997). Testing the surf: criteria for evaluating Internet information resources. **The Public Access Computer Systems Review** 8 (3) Disponible en: <http://info.lib.uh.edu/pr/v8/n3/smit8n3.html> [consultado 2/01/2005]

SMITH, L. (2003). Education for Digital Reference Services. Disponible en: <http://data.webjunction.org/wj/documents/11820.pdf> [consultado 05/05/2005]

TALAVERA IBARRA, ANA MARIA (2000). El bibliotecólogo electrónico: consideraciones en torno al servicio de referencia en la era digital. **Biblios** 1(3). Disponible en: <http://www.rcp.net.pe/rcp/bibliotecas/biblios/flash/zip/b3-01.zip> [consultado 22/01/2002]

TILLMAN, HOPE N. (2003). Evaluating Quality on the Net. Disponible en: <http://www.hopetillman.com/findqual.html> [consultado 22/01/2005]

TRAMULLAS SAZ, JESÚS (2003). Planificación y evaluación de directorios científicos especializados para Internet y su aplicación como instrumento de docencia en sistemas de enseñanza y aprendizaje virtual. Disponible en: http://www.mec.es/univ/html/informes/estudios_analisis/resultados_2003/EA_2003-0052/ea2003-0052.pdf [consultado 22/01/2005]

VALDÉS ABREU, MANUELA DE LA C. (1999). Consideraciones generales en torno al valor añadido de la información. **ACIMED** (La Habana) 7(1) Disponible en http://www.infomed.sld.cu/revistas/aci/vol7_1_99/aci02199.pdf [consultado 22/01/2002]

VIRTUAL REFERENCE DESK (2005). About VRD. Disponible en: <http://www.vrd.org/about.shtml> [consultado 05/05/2005]

WASIK, J. M. (1999). Building and Maintaining Digital Reference Services. **ERIC Digest**. Disponible en: <http://ericir.syr.edu/ithome/digests/digiref.html> [consultado 03/02/2002].

WHITLATCH, J. (2003). Policies for Digital Referente. Disponible en: <http://data.webjunction.org/wj/documents/11821.pdf> [consultado 05/05/2005]



International Federation of Library Associations and Institutions
Reference Work Section

Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital¹

INTRODUCCIÓN

"Los términos "referencia virtual", "referencia digital", "servicios de información en Internet", "referencia permanente" y "referencia en tiempo real" son intercambiables para describir los servicios de referencia que utilizan tecnología digital de una u otra forma..." Virtual Reference Canada: <http://www.collectionscanada.ca/vrc-rvc/s34-150-e.html>

I. Objetivo de las Recomendaciones

El objetivo de estas recomendaciones o directrices es promover las mejores prácticas de referencia digital a escala internacional. El entorno en línea está singularmente adaptado para trabajar cooperativamente y compartir recursos. Las bibliotecas de diferentes países pueden tener distintas tradiciones de servicio público que afecten tanto a sus prácticas de referencia actuales como a las expectativas de sus clientes. Sin embargo, se debe reconocer que las nuevas tecnologías harán posible que los bibliotecarios redefinan el ámbito de sus servicios públicos. Estas recomendaciones son un intento de crear pautas comunes a partir de diferentes tradiciones, con la esperanza de que la comunidad internacional de bibliotecarios pueda explorar libremente sus posibilidades.

Algunas de las cuestiones presentadas en estas directrices podrían justificar el planteamiento de otras de mayor consideración y extensión, como la gestión del cambio: ¿cómo aborda el administrador de un proyecto de referencia digital el impacto de nuevas formas de trabajar sobre el personal, el programa y los usuarios de una institución? Se podría trabajar también para determinar en qué medida hay que invertir esfuerzos en diversas comunidades respecto al personal, la adquisición de recursos y los equipos.

"la naturaleza única de la referencia digital plantea nuevas cuestiones y retos. La necesidad de pautas y normas es cada vez más importante a

¹ International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), Reference Work Section. (2004). Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm> [consultado 20/04/05]

medida que los servicios de referencia digital siguen evolucionando en todo el mundo..."

Vera Fullerton, Proyecto de Normas de Referencia Digital de FIAB, 12/2002.
<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drsp.htm>

II. Historia

El Grupo de discusión sobre referencia de la FIAB se reunió por primera vez en 1998. Fue creado para tratar los efectos de las nuevas tecnologías en el trabajo de referencia y en las expectativas de los usuarios. En 2002, reconociendo la importancia de estas cuestiones, así como la creciente audiencia del grupo, la FIAB creó el Comité Permanente oficial sobre Trabajo de Referencia. Estas pautas surgieron de talleres y reuniones de referencia celebrados durante varios años.

III. Ámbito

Este documento se refiere a las necesidades de los administradores de bibliotecas y a los que ponen en práctica los planes de trabajo.

Sección 1: La "Administración de Servicios de Referencia Digital" se redactó teniendo en cuenta las responsabilidades de los administradores de los programas.

Sección 2: La "Práctica de Servicios de Referencia Digital" orienta al que pone en práctica la referencia digital, y articula normas de procedimiento para facilitar el trabajo cooperativo.

Definir un grupo básico de usuarios: Antes de establecer un servicio de referencia digital, sería conveniente definir a qué clientes se dirige. El empleo de las tecnologías en línea puede ampliar este grupo inicial de usuarios. La ubicación es lo menos importante con la presencia en línea. Además de los usuarios tradicionales de la biblioteca, varios tipos de nuevos usuarios se pueden beneficiar de los servicios en línea.

1. LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE REFERENCIA DIGITAL

Antes de crear un servicio de referencia digital, se deben examinar los procedimientos y políticas institucionales existentes y establecer en qué grado se pueden ver afectados por la transición a un entorno digital. Quizá haya que reconsiderar las políticas de servicio tradicionales, aclararlas y adaptarlas al nuevo entorno.

1.1 Política de Referencia

- Proponer los objetivos para este nuevo servicio de referencia.
- Elaborar normas que se puedan aplicar combinando las políticas y procedimientos existentes con estos objetivos, asegurándose de que están en consonancia con el propósito general de la institución.

- Establecer un grupo supervisor, responsable de crear prácticas mejores, definir una conducta aceptable y articular un código de conducta teniendo en cuenta las consecuencias de su infracción.
- Establecer la periodicidad con que estas políticas se deben revisar, describir el procedimiento y asignar responsabilidades
- Asegurarse de que se respetan los derechos de autor y demás restricciones legales aplicables.
- Establecer quién puede utilizar el servicio. Definir y delimitar la clientela primaria. Si se presta servicio a cualquier persona sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, preferencia sexual, religión, etc., se debe decir. Si se excluye a ciertas personas (p.ej. clientes ajenos a una comunidad particular), la aplicación de la norma debe ser uniforme.
- Establecer si existen tipos de preguntas que la institución responderá o no. Por ejemplo: " Responderemos preguntas sobre datos y preguntas sobre referencias. No responderemos preguntas relativas a consejo médico o jurídico, etc.
- Los usuarios deberían utilizar el servicio de acuerdo con los propósitos y funciones de dicho servicio.

1.2 Planificación

El ámbito de los servicios que se prestan debería estar basado en una planificación realista y en los recursos financieros disponibles, así como en las necesidades que se observen en la comunidad a la que se sirve.

- Crear un grupo de trabajo de administradores y profesionales de la institución para investigar las opciones de servicio posibles y establecer prioridades.
- Elaborar objetivos concretos: ¿Cómo atenderá este servicio las necesidades de la comunidad? ¿Cómo podría evolucionar este servicio con el transcurso del tiempo?
- Elaborar propuestas de actuación.
- Evaluar los servicios y programas informáticos disponibles.
- Determinar los servicios y programas informáticos necesarios.
- Establecer las fuentes de financiación más seguras
- Solicitar información a los clientes.
- Comprobar si otras instituciones (locales, regionales, etc.) podrían estar interesadas en aunar los recursos para fomentar un servicio cooperativo.
- Volver a evaluar las propuestas de actuación iniciales basado en los logros obtenidos a partir de los pasos anteriores.
- Presentar un plan de acción y asegurarse el apoyo de la dirección.

[Véase: Revisión de las Normas para Bibliotecas Públicas de FIAB: Financiación: <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

1.3 Personal

- Seleccionar personal participativo atendiendo al interés (aspecto clave), capacidades, disponibilidad, conocimientos informáticos y aptitudes de comunicación interpersonal. Defina claramente sus responsabilidades y tareas específicas.
 - Estimar cuántos bibliotecarios se necesitan a jornada completa para distribuir y responder preguntas, así como cuantos técnicos o informáticos, si procede.
 - Tener la suficiente flexibilidad en cuestiones de personal como para incorporar miembros que expresen interés en participar una vez que hayan asumido los objetivos. Recordar que el futuro del proyecto depende de fomentar el interés más que desalentar al personal.
 - En caso de que no se pueda conseguir o no se desee un servicio de 24 horas, hacer un calendario del personal durante las horas que mejor se adapten a las necesidades de información y expectativas de los clientes, lo que se debe tener especialmente en cuenta si se emplean herramientas de referencia por chat.
 - Examinar y evaluar la planificación y distribución de la carga de trabajo de los bibliotecarios basándose en información actual. Realizar ajustes cuando sea necesario y posible.
 - Elaborar un calendario de turnos de trabajo centralizado para el personal estable, así como para sustitutos y/o auxiliares.
- Establecer quién proporcionará el apoyo técnico necesario dentro de la institución o consorcio (un grupo de soporte técnico organizado es fundamental para el éxito del servicio de referencia digital).
- Decidir quiénes serán los miembros del personal que controlarán el cumplimiento de las restricciones de uso.
- Decidir quiénes serán los miembros del personal responsables de asegurar que las "Normas para el Servicio de Referencia Digital" se cumplan.
- Planificar la integración del "Servicio" en los procedimientos diarios y el flujo de trabajo. Normalizar los procedimientos para que cuando haya personal ausente, no se pierdan preguntas de referencia.

1.4 Formación: Aspectos básicos:

- Establecer quién formará al personal y dedicar tiempo a la formación, orientación y desarrollo profesional del mismo. Las aptitudes más importantes que un bibliotecario de referencia digital debería poseer son las siguientes:

- Multitarea.
 - Clara capacidad de comunicación, sobre todo escrita.
 - Conocimientos para realizar búsquedas en recursos convencionales y bases de datos en línea.
 - Capacidad para entrevistar a distancia, con la dificultad que añade la falta de indicaciones visuales o auditivas.
 - Conocimiento de los recursos de referencia.
 - Estar familiarizado con los programas informáticos seleccionados.
- Actualizar la formación según sea necesario. Animar y dar facilidades para que el personal se mantenga al día de los nuevos avances en este ámbito.

1.5 El diseño de la interfaz:

El servicio de referencia en línea debería estar diseñado para permitir que el mayor número posible de personas acceda a recursos y conocimientos técnicos, sin tener en cuenta el idioma, la capacidad técnica y los impedimentos físicos. Se debe tener en cuenta, al planificar un servicio en línea, no menospreciar los detalles físicos y logísticos necesarios para proporcionar un servicio con eficiencia: proporcionar al personal un ámbito de trabajo adecuado -espacio, mobiliario, equipos informáticos, programas, acceso a Internet, un navegador y una cuenta de correo electrónico- es tan importante para el servicio como lo que los clientes ven en sus pantallas.

Es importante equipar el espacio de trabajo virtual de un modo apropiado.

- Ilustrar con ejemplos la interfaz "fácil de usar" y la navegación sencilla.
 - Elaborar una estructura y diseño estándares y utilizarlos de un modo coherente en todo el sitio, con el fin de que un usuario que entre por primera vez pueda comprender cómo navegar por el sitio después de emplear una o dos pantallas. Colocar el vínculo al "Servicio" [el botón "Pregunte al bibliotecario"] de un modo coherente en todas las páginas web de la institución.
 - Emplear tantos iconos e imágenes como necesite para orientar al usuario. Intentar no llenar la página con grandes bloques de texto.
 - Indicar claramente el nombre de la institución y colocar un vínculo hacia la página principal de la biblioteca.
 - Incluir un breve párrafo en el que se explique el ámbito de los servicios de referencia de la institución y se mencione el tiempo que tarda una respuesta a sus preguntas (p.ej. "... todas las preguntas que se realicen a este servicio se responderán en un plazo de cinco días laborables...").

- Proporcionar información para orientar al usuario en el formulario. (En el campo de "Recursos consultados" debería figurar al menos un ejemplo que muestre al usuario que es importante incluir el número de volumen, el número de página, fecha, título, información del autor, etc...).
 - Se pueden añadir campos comunes de información a su formulario web que son básicos, como " Dirección de correo electrónico" y "Texto de la pregunta", así como campos optativos como: "Nombre", "Número de teléfono", "Nivel de estudios", y "Motivo de la búsqueda", etc. [Introduzca campos para cualquier información que considere necesaria con el fin de proporcionar el servicio más efectivo, pero no se exceda porque puede desanimar.]
 - Insertar vínculos para recursos en línea que sean importantes, tanto internos como externos (revisados y actualizados periódicamente): Páginas principales, Catálogos en línea, Bases de datos y Preguntas frecuentes.
 - Insertar un vínculo para información sobre políticas generales de referencia y correspondencia de la institución. Señalar y proporcionar información de contacto por cualquier medio con el personal bibliotecario: por servicio de chat en directo, correo electrónico, formulario web, fax, correo postal, teléfono, etc...
- Tener en cuenta las posibles limitaciones del equipo informático y la sofisticación técnica de los usuarios finales a la hora de planificar un site. Deben estar claramente especificadas las necesidades mínimas para el funcionamiento del servicio.
 - Incorporar las políticas y cumplir con las leyes que aseguran a todos los usuarios el acceso al servicio.
 - Indicar claramente quién responde las preguntas y señalar lo que el servicio no hará.

Por ejemplo:

" Por cuestión de tiempo y volumen de preguntas que recibimos no podemos:

-- Enviar por fax material a los clientes.

-- Elaborar bibliografías.

-- Efectuar investigaciones..."

- Declaración de Privacidad, Reclamaciones, etc... [De conformidad con el código jurídico local...]. Por ejemplo:

"El propósito de la presente declaración es informar a los usuarios de este sitio sobre la información que se recoge de ellos durante la visita, el modo en que se emplea dicha información y si se revela a terceros. Al igual que la mayoría, el sitio web de la Biblioteca Británica registra automáticamente cierta información sobre cada

solicitud que se le envía. Esta información se emplea para la administración del sistema y para elaborar estadísticas de visitas. El extracto de estadísticas se obtiene de estos datos, que en parte se pueden poner a disposición pública, pero sin contener información por la que se pueda identificar a un individuo. Se pueden emplear conjuntos importantes de datos como parte de las investigaciones sobre abuso que afectan a este sitio (véanse también nuestras normas de uso)". Ley de privacidad para el sitio web de la Biblioteca Británica: <http://www.bl.uk/privacy.html>

- Establecer el período por el que se guardarán transcripciones de chat y preguntas y quién tendrá acceso a las mismas. Decidir si es necesario mantener el anonimato del cliente suprimiendo toda la información personal. Establecer un proceso y calendario de mantenimiento de los archivos.
- Ofrecer los medios para que el cliente proporcione contestación a las encuestas, buzón de sugerencias, correos electrónicos, etc...

1.6 Aspectos legales

Es importante que todos los bibliotecarios se familiaricen con el estado actual de la legislación sobre información pública de su región y en caso de que afecte al ámbito de los servicios prestados, comparta la información con sus clientes.

- Referencia Digital y Libertad de Información/Cultura Local.
- Políticas Nacionales de Información. ¿Cuál es el panorama político?
- Legislación sobre Información Pública.
- Legislación Relacionada.
- Derechos de Autor.
- Privacidad y Confidencialidad.
- Contratos de Licencia.
- Relaciones de Consorcio.

[Véase: Revisión de las Normas sobre Bibliotecas Públicas de FIAB <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

1.7 Publicidad y Promoción

- Identificar claves de audiencia
- Desarrollar una descripción identificativa del proyecto y un nombre o logo que conecte con los objetivos de la comunidad a la que se dirige.
- Fomentar la comunicación directa entre el personal y los patrocinadores.
- Crear enlaces estratégicos en el sitio web de la Biblioteca, y en los sitios de posibles colaboradores institucionales.

- Entrar en contacto con los medios de comunicación locales, publicaciones periódicas de amigos de la biblioteca, emisoras de radio locales, centros educativos.
- Enviar información a las listas de distribución profesionales o de especial interés.

1.8 Evaluación y calidad

- Efectuar encuestas tanto a clientes como a trabajadores. Supervisar sus problemas y preguntas.
- Recoger y hacer una evaluación de las estadísticas de la actividad del servicio, así como asuntos técnicos o políticos, si es posible.
- Introducir los cambios a los servicios basándose en el análisis de las estadísticas y las respuestas de bibliotecarios y clientes.

1.9 Colaboración

Las herramientas en línea hacen posible que las bibliotecas compartan sus recursos con otras instituciones homólogas o complementarias, lo que permite ofrecer a sus clientes una mayor variedad de servicios y conocimientos técnicos.

No obstante, la colaboración también plantea sus retos. Los colaboradores deben:

- Establecer una visión común de los servicios que prestará la nueva entidad.
- Elaborar normas comunes de práctica y procedimientos.
- Crear confianza entre los socios, establecer responsabilidades.
- Reflexionar sobre las cuestiones que puedan surgir en el uso de recursos compartidos, lo que incluye: ley de derechos de autor, contratos de licencia, responsabilidad, políticas de información nacional, etc.

Véase: La Aplicación de los Servicios de Referencia en Línea: Cooperación y Recursos Compartidos (Extraído de: Normas para las Bibliotecas Públicas de FIAB <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01.htm>)

2. LA PRÁCTICA DE LA REFERENCIA DIGITAL

2.1 Recomendaciones Generales

Los servicios de referencia digital deberían cumplir las mismas normas que los servicios de referencia tradicional. Los participantes deberían:

- Comprometerse a prestar la ayuda más eficaz.
- Mostrar cortesía y respeto profesional a la hora de responder preguntas.

- Respetar los principios de libertad intelectual.
- Acusar recibo de las preguntas de clientes y responderles a la mayor brevedad posible. Las cartas y otros tipos de comunicación se deberían responder de un modo rápido y educado (Sitio web de FIAB PL).
- Elaborar y seguir una política de cambio en las respuestas.
- Cumplir los contratos de licencia, tanto para material electrónico como impreso, así como las restricciones específicas de uso y las leyes de derecho de autor que aplican al material en cuestión.
- Poner en práctica buenas estrategias de búsqueda.
- (Véase el documento de RUSA: Normas de Comportamiento para los Profesionales de los Servicios de Referencia e Información. Sección 4.0 Búsqueda. Comisión RASD Ad Hoc sobre Normas de Comportamiento para los Servicios de Referencia e Información. Aprobado por la Junta Directiva de RASD, enero de 1996)
- Responder a todas las preguntas que se asignen, aunque sea sólo para decir *"Lo siento, no sé pero puede intentar..."* Para preguntas que requieran respuestas más detalladas, se puede prestar ayuda si procede. El tiempo de búsqueda debería limitarse al tiempo recomendado por el supervisor, siempre que ello sea posible.

2.2 Recomendaciones referentes al contenido

- El "Servicio de Referencia Digital" debería ser informativo, fomentar la capacidad de informarse mostrando a sus clientes cómo encontrar respuesta a sus preguntas.
- Mantener la objetividad y no emitir juicios de valor sobre la cuestión o la naturaleza de la pregunta durante la operación.
- Emplear una técnica neutral de entrevista para concretar "la pregunta real" y cuando se haya determinado, responder a los usuarios de un modo preciso y adecuado en cuanto a duración y nivel para satisfacer su demanda. Incluir la notificación de que la pregunta se puede remitir a otros socios del consorcio si procede.
- Una respuesta bien estructurada se compone de introducción, cuerpo y conclusión.
 - **Encabezamiento:** Salude al cliente, incluya una expresión de agradecimiento general por utilizar el servicio y mencione directamente el asunto de la pregunta del cliente: Ejemplo: "Puede encontrar información sobre _____ en _____," Para saber más sobre _____, le recomendamos _____"
 - **Cuerpo:** Mencione las fuentes íntegramente y describa todo el material (si procede) que se envía por separado o

adjunto. Explique cómo encontró la información y su ubicación con respecto al recurso recomendado, en caso de que no sea evidente.

- **Firma:** Debería formar parte de toda conclusión y se debería guardar anotada por el bibliotecario. La firma del bibliotecario puede contener su nombre o iniciales, cargo, institución e información de contacto, según establezca el supervisor.

Ejemplos de despedida: *"Esperamos que la información que le hemos proporcionado le ayude en su búsqueda"*; *"Espero que esta información le sea de utilidad"*; *"Esperamos haber respondido a su pregunta. Si desea más información, le rogamos que se ponga de nuevo en contacto con nosotros y le ayudaremos con mucho gusto"*.

- Evitar el uso de jergas, acrónimos o abreviaturas de Internet (como BTW, IMHO).
- Escribir con claridad todas las respuestas y relacionarlas con el nivel de la pregunta (en la medida de lo posible).
- Ofrecer respuestas precisas, comprobar los hechos y evaluar las fuentes.
- Comprobar la ortografía y validar la URL.
- Seleccionar y citar sólo recursos con autoridad:
 - Criterios de evaluación para recursos impresos: Autor, Fecha de Publicación, Edición o Revisión, Editor, Título, Público Destinatario, Difusión, Estilo.
 - Criterios de evaluación para revistas, Precisión, Autoridad, Actualidad, Objetividad.
 - Criterios de evaluación para recursos web: Autor, Contenido, Nombre del Dominio, Fecha de la última Revisión, Objetividad, Autoridad y Precisión.
- Citar siempre las fuentes de información íntegras, ya sean páginas web, obras de referencia, bases de datos u otras. Si es posible, emplear un estilo de citas coherente a escala institucional.
- Si la información de una fuente no es útil, el bibliotecario debería aumentar su valor con análisis, descripciones, palabras clave, referencias o paráfrasis. Evitar manipular la información de manera que pueda llevar a equívocos.
- El bibliotecario debería esforzarse por señalar o recomendar al menos un recurso para cada pregunta.

2.3 Recomendaciones Generales para el Servicio de Chat o Foro de consulta.

- El diálogo o charla con un cliente se debería iniciar tan pronto como el cliente entre en la lista del foro.
- Las preguntas del foro se deberían responder en el orden en que se reciben.
- Los bibliotecarios que sirven a clientes por medio del chat deberían identificarse inmediatamente al inicio de la conversación. Esta introducción debe estar en las guías del bibliotecario. (Véase la sección 1.2.)
- Los resultados de investigaciones realizadas en varios proyectos de chat afirman que la sesión media suele durar en torno a 15 minutos. Los bibliotecarios utilizarán su sentido común a este respecto. Sea consciente de que otros clientes están esperando.
- Se recomiendan intervalos de 45 segundos o menos entre respuestas para confirmar al usuario que no se ha desconectado.
- Los registros de URL se emplean a menudo.
- Utilizar la ortografía, gramática y mayúsculas de un modo apropiado, y ser conscientes de que *"el lenguaje del chat"* suele ser más familiar que la prosa formal escrita.
- Elaborar guías institucionales generales para ayudar a los bibliotecarios a ahorrar tiempo y prestar un servicio coherente dentro de la institución. El administrador de servicios deberá aprobar las guías institucionales.
- Animar a los bibliotecarios a que elaboren su propia guía individual según sea necesario. Es probable que un bibliotecario quiera utilizar guías si:
 1. Recibe preguntas que exigen respuestas similares sobre asuntos que otros no han tratado.
 2. Tiene una especialidad que requiere una guía personalizada.
 3. Realiza a menudo la misma referencia a otra institución, asociación, recurso o sitio web.
 4. Desea establecer una forma coherente de saludo o conclusión que sea diferente de la guía institucional o del grupo.
 5. Si la sesión no se puede cerrar en un período razonable de tiempo y/o hay otro cliente en espera, ofrézcale enviarle por correo electrónico la respuesta mencionando el tiempo que tardará, p.ej. *"Continuaré buscando una respuesta y se la enviaré por correo electrónico dentro de X horas o minutos", "¿Es suficiente con esto para empezar?", "¿Podría enviarle una respuesta por correo electrónico?"*.

- Trabajar con más de un cliente a la vez. Si se considera adecuado, se puede recoger también al segundo cliente (se recomienda emplear un navegador por separado). P.ej. *"Ahora mismo estoy trabajando con otro cliente. Volveré a esta sesión de chat tan pronto como pueda."* *"¿Podría esperar cinco minutos?"*

2.4 Recomendaciones para Sesiones de Chat

- Aclarar qué información necesítale cliente. Permitir que el cliente explique la información que necesita antes de responder.
- Usar técnicas de preguntas con final abierto para animar al cliente a ampliar su pregunta, p.ej. *"Dígame algo más sobre el tema de su interés"*, *"¿Me puede dar algún tipo de información adicional?"* o *"¿Cuánta información necesita?"*
- Emplear preguntas para refinar la búsqueda. P.ej. *"¿Ha encontrado ya algo?"*, *"¿Qué tipo de información necesita (libros, artículos, etc.)?"* o *"¿Necesita información histórica o actual?"*
- Dividir las respuestas largas en bloques (p.ej. 30 palabras por bloque) con el fin de evitar largas pausas y para que el cliente pueda empezar a leer su respuesta mientras termina de escribirla.
- Explicar su proceso de búsqueda al cliente y describir lo que encuentra cuando sea posible. Recordar que el cliente no puede verle. Hacer saber al cliente que está realizando una búsqueda y el lugar en que la realiza.
- Si hay que comprobar fuentes impresas o la pregunta llevará un tiempo, se puede proporcionar al cliente el recurso para que lo consulte o la opción del seguimiento por correo electrónico.
- Usar citas completas.
- Si hay que remitir la pregunta a otro bibliotecario, informar detalladamente al cliente sobre a quién debe dirigirse, cómo ponerse en contacto con esta persona y qué preguntarle.
- Comportamiento inadecuado: si el comportamiento del cliente es inapropiado (según establecen las normas institucionales), enviarle un mensaje de advertencia o finalizar la llamada. Se deberá enviar un informe de los usuarios incorrectos que se reiteren en su comportamiento.
- Escribir como se habla, de un modo informal.
- Utilizar el nombre del cliente y hacerle preguntas cuando proceda.
- Evitar respuestas del tipo sí/no, puesto que se pueden interpretar como frías y poco amigables, al igual que en persona.
- Aclarar la terminología confusa y evite el exceso de jerga. Utilizar terminología que el cliente pueda entender.

Sobre el autor

Licenciado en Información Científico – Técnica y Bibliotecología en 1999 y máster en Bibliotecología y Ciencias de la Información en la Universidad de La Habana en el 2003. Es especialista en Información en la Biblioteca Ingeniería Eléctrica perteneciente a la red de bibliotecas especializadas de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas y Profesor Asistente Adjunto de la carrera de Estudios Socioculturales de la Facultad de Ciencias Sociales de dicha Universidad. Además asesora la práctica docente de los estudiantes de técnico medio en bibliotecología y ha dictado algunos cursos de postgrado. Ha participado como ponente en varios eventos científicos tanto nacionales como internacionales y ha publicado en revistas relacionadas con la actividad. Es miembro suplente del ejecutivo de la Asociación Cubana de Bibliotecarios.

ISBN 959250236-6



9 789592 502369