

En torno a la Referencia Digital

Eduardo Giordanino

Recursos y servicios de información UMSA

3.6.2005

Referencia

- Obras de referencia: diccionarios, enciclopedias, directorios, atlas, guías, etc.
- Tarea de referencia: ofrecer asistencia a los usuarios de la biblioteca para encontrar información, responder consultas y **satisfacer las necesidades** de información de los usuarios

La tarea de referencia no siempre involucra el uso de obras de referencia

Referencia

“Es el contacto informativo que implica el conocimiento, uso, recomendaciones, interpretaciones o instrucciones para usar una o más fuentes de información por parte del personal de la biblioteca” (RUSA)

“An information contact that involves the use, recommendation, interpretation, or instruction in the use of one or more information sources, or knowledge of such sources, by a member of the reference or information staff.” (ANSI Z39-1983, Reference transaction)

Reference and User Services Association (RUSA, ALA)
<http://www.ala.org/ala/rusa/>

2

Referencia Digital - Eduardo Giordanino - RSI/UMSA

Referencia Digital

- La tarea de referencia es la interacción entre el usuario y el bibliotecario
- La *referencia digital* es el servicio que permite realizar la tarea de referencia en línea
- El proceso de referencia está mediado por la computadora

3

Referencia Digital - Eduardo Giordanino - RSI/UMSA

Historia (I)

Orígenes

- **Bibliotecología y Documentación (Servicio de Referencia)**
- **Servicios de Internet (AskA): sitios de preguntas a expertos**

4

Referencia Digital - Eduardo Giordano - RSI/UMSA

Historia (II)

1984

Primeros servicios de referencia digital

Bibliotecas especializadas, por e-mail

Motivos: ampliar horas de recepción de consultas, probar posibilidades de las redes

Entorno gráfico: formularios web para recepción de consultas

5

Referencia Digital - Eduardo Giordano - RSI/UMSA

Historia (III)

1992

Aparecen servicios de referencia digital que no son provistos por bibliotecas

AskA : Consultas a expertos

Ask a Teacher

Ask a Doctor

6

Referencia Digital - Eduardo Giordanino - RSI/UMSA

Referencia digital - Definición

Es una red de expertos, intermediación y recursos que están a disposición de una persona que busca información en un entorno en línea. La RD o "referencia virtual" puede tomar varias formas: e-mail, formularios web, chat, mensajería instantánea.

La RD puede incorporar videoconferencia o browsing compartido de webs, o el bibliotecario tomar control de la PC del cliente/usuario.

Todas estas tecnologías sirven al antiguo objetivo: ofrecer intermediación humana al usuario en línea

Lankes (2003)

7

Referencia Digital - Eduardo Giordanino - RSI/UMSA

Cuestiones de la RD

- Interacción con el usuario
- Establecer políticas
- Personal en el mostrador virtual
- Integrar RD con la biblioteca
- Evaluar y ajustar software
- Evaluar costos y beneficios

8

Referencia Digital - Eduardo Giordano - RSI/UMSA

Interacción con usuarios

Sincrónica: en tiempo real

Asincrónica: e-mail o vía web

9

Referencia Digital - Eduardo Giordano - RSI/UMSA

Establecer políticas

El servicio "virtual" es un subtipo del servicio de referencia

Desafíos del ambiente digital:

- Creación de "motores" de referencia (documentos, correos electrónicos, bases de conocimiento)
- Privacidad: direcciones de correo electrónico, información identificatoria (IP, cookies, etc.) requieren nuevas políticas para proteger la privacidad de los usuarios

10

Referencia Digital - Eduardo Giordano - RSI/UMSA

Personal para referencia digital

¿El puesto del mostrador "virtual" es similar al del mostrador "real"?

Habilidades idénticas: entrevista de referencia, conocimiento de las fuentes y capacidad de encontrar información

Nuevas habilidades:

- manejar el software
- comunicarse en un entorno web
- recomendar websites
- diseñar interfaces

11

Referencia Digital - Eduardo Giordano - RSI/UMSA

Integrar la RD con la biblioteca

Innovación: comienza con un grupo de pioneros ("early adopters") haciendo la tarea en forma paralela a otras

Al sumarse a las operaciones "tradicionales", se unirá a los objetivos y políticas de la biblioteca en su conjunto

El costo de los servicios de referencia digital deberá ser considerado en relación al total de usuarios y objetivos

12

Referencia Digital - Eduardo Giordanino - RSI/UMSA

Software y normativas

La RD es software-dependiente

Cuestiones principales:

- **evaluación, costos y creación**
- **funcionalidad**

Ideal: Interoperabilidad a largo plazo y de largo alcance. Implica compatibilidad a normas abiertas

13

Referencia Digital - Eduardo Giordanino - RSI/UMSA

Evaluar costos y beneficios

La Referencia Digital padece las mismas ambigüedades que el Servicio de Referencia tradicional

Registros más claros de las transacciones:

- transcripciones de sesiones
- listas de enlaces de interés
- correos electrónicos enviados

14

Referencia Digital - Eduardo Giordano - RSI/UMSA

Conclusiones

La referencia digital está en crecimiento

Para aplicarla hay que evaluar políticas, tecnologías y personal

Sus características y prácticas actuales llevan a reevaluar la Referencia en su conjunto

15

Referencia Digital - Eduardo Giordano - RSI/UMSA