

BIBLIOTECARIO EN LÍNEA:

El Servicio de Referencia Virtual en tiempo real de la Biblioteca de la Facultad de Agronomía

Eugenia Ortiz¹,
Marianella Ravera²,
Marlene Schürch³

Resumen. El presente artículo aborda el desarrollo del Servicio de Referencia Virtual en Tiempo Real del Departamento de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Agronomía: el Bibliotecario en Línea. Se hace hincapié en el proceso de implementación, desarrollo y evaluación del servicio, finalizando con una breve conclusión de la experiencia.

Palabras clave: Referencia virtual; servicios remotos; bibliotecas universitarias.

Abstract: This article refers to the development of the Real Time Virtual Reference Service in the Agronomy Faculty Library: The On Line Librarian. The emphasis focuses in the implementation, development and evaluation of the service, concluding with a brief summary of the experience.

Keywords: Virtual reference; Remote services; University libraries.

¹ Licenciada en Bibliotecología. Departamento de Documentación y Biblioteca Facultad de Agronomía y Biblioteca Claeh. E-mail: eoe4901@gmail.com

² Licenciada en Bibliotecología. Departamento de Documentación y Biblioteca Facultad de Agronomía. E-mail: mravera@gmail.com

³ Licenciada en Bibliotecología. Departamento de Documentación y Biblioteca Facultad de Agronomía. E-mail: marlenes@fagro.edu.uy

Introducción

En los últimos años, la utilización de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) ha causado un gran impacto en la producción, tratamiento y difusión de la información. En este contexto, se han producido importantes cambios en las prácticas bibliotecológicas, enmarcadas fundamentalmente en el desarrollo y utilización de las TICs orientados a tratar de satisfacer eficazmente las nuevas demandas de información.

Con la consolidación de este nuevo paradigma tecnológico (consecuencia del gran desarrollo de las telecomunicaciones e Internet) la sociedad se ha complejizado y el consumo de información ha aumentado en forma significativa. En este modelo de sociedad se desarrolla un sector de la información orientado en dar respuesta a la demanda general de medios y servicios de información. En este contexto se dibujan nuevos canales de comunicación y difusión de información, en el que las Bibliotecas y Centros de Documentación pueden cumplir un importante rol.

Al hacer uso de las tecnologías de información para resolver distintos problemas de la organización documental, aparecieron productos inéditos en el campo de los servicios bibliotecarios, que vinculan los conceptos clásicos de la organización documental a nuevos conceptos y procesos tecnológicos. La utilización de los conocimientos propios de las tecnologías de información en el campo de la producción y organización documental ha creado su propio bagaje de términos y conceptos, es el caso de: libro electrónico, biblioteca electrónica, biblioteca digital, biblioteca virtual, entre otros, cuyo significado ha cambiado la forma de percibir y acceder a la información (Arriola Navarrete, O., 2007).

En los últimos diez años el uso de Internet ha crecido en forma exponencial. De acuerdo con Netcraft (2010) existen más de 220 millones de sitios Web accesibles para el usuario común de Internet y continúa creciendo día a día. Se observa así que el usuario se encuentra frente a una fuente de información infinita, inabarcable y caótica en la que es muy fácil perderse. Se calcula que los mayores buscadores indizan solamente entre un tercio y la mitad de los documentos disponibles para el público en la red. Asimismo, dentro de la llamada *Web profunda*, es posible encontrar almacenadas páginas dinámicas que se obtienen como respuestas a búsquedas directas sobre bases de datos (Rodríguez Perojo, K., Ronda León, R., 2006).

Internet produce un cambio en la forma en que el usuario espera acceder a la información, ya que está acostumbrado a escribir unas pocas palabras en un buscador (comúnmente Google) y recibir miles de respuestas.

La accesibilidad libre de los documentos a través de la Red obliga al usuario a determinar que su contenido cumple con determinadas expectativas de certeza y variedad. No existe una verdad única y son las actitudes del usuario frente al documento las que definirán su valoración positiva o negativa” (Fornas Carrasco, R. 2003).

Otro fenómeno destacable es el surgimiento de la *Web 2.0*, basada en la importancia del usuario como parte integrante y motor básico de diferentes sistemas de información.

Puede definirse la Web 2.0 como la evolución natural de la Web, que tiene su fundamento en el desarrollo de servicios que centran la atención en el usuario y en la participación activa de éstos. No se trata de una Web paralela o alternativa sino más bien de nuevas funcionalidades que permiten una mayor interactividad y conexión entre los usuarios (Mari Vállez, Mari-Carmen Marcos, 2009).

Estas nuevas demandas han llevado a las Bibliotecas y Centros de Documentación a replantearse muchos de sus servicios adaptándolos a estos nuevos escenarios que se presentan día a día. De este modo, en un esfuerzo por brindar un servicio que alcance a una mayor cantidad de usuarios independientemente de su ubicación física, se han desarrollado los Servicios de Referencia Virtual como una alternativa válida de comunicación con la comunidad a la que sirve.

Los servicios de referencia virtual en tiempo real son el intento de las bibliotecas por adaptarse a los nuevos hábitos y necesidades de sus usuarios. El bibliotecario referencista debe mirar el servicio desde la perspectiva del usuario y modificarlo hasta que se adapte a sus expectativas" (Gonzalez-Fernandez-Villavicencio, N., [et al], 2009).

Pero ¿qué se entiende por referencia virtual?

No existe un consenso en la literatura acerca de la denominación de este tipo de servicios. Expresiones como *referencia en línea*, *referencia virtual*, *referencia en tiempo real*, *referencia digital* y *referencia electrónica* son utilizadas casi indistintamente en la literatura especializada. Como sucede con todas las nuevas tendencias, se puede apreciar la falta de consenso en algunos aspectos del desarrollo teórico, reflejándose en los términos empleados para referir un mismo concepto.

Sin embargo, si bien esta ambigüedad terminológica es evidente, todas las definiciones aluden básicamente a una idea central:

el uso de las tecnologías de la información para facilitar la comunicación a distancia entre el usuario y los bibliotecarios o expertos. Por tanto, el concepto de servicio de referencia virtual puede definirse como aquel que mediante el empleo de las tecnologías de la información permite la comunicación del usuario con el bibliotecario o experto en una temática, en cualquier momento y lugar, para la satisfacción de sus necesidades formativas e informativas" (Manso Rodríguez, A., 2007).

Para clarificar un poco más este concepto, es necesario aclarar que en términos generales, dentro de la Referencia Virtual es posible encontrar varias modalidades. Por lo tanto, existen diferentes tipologías de los servicios de referencia virtual aunque este trabajo se referirá a aquella clasificación determinada por el tipo de tecnología empleada, ya sea de carácter *sincrónico* (en tiempo real) o *asincrónico* (la respuesta no se obtiene en forma inmediata).

Cuando se habla de tecnologías sincrónicas y asincrónicas, se relaciona directamente con el tipo de respuesta que se brinda al usuario. Si el usuario obtiene una respuesta inmediata y en tiempo real, ese servicio es de carácter sincrónico; en cambio si la respuesta se obtiene en diferido, en varios minutos, horas o días, el tipo de servicio será considerado asincrónico. Sin embargo, pese a esta diferenciación, es importante resaltar que ambos tipos de referencia son frecuentemente utilizadas en forma simultánea, como es el caso del Departamento de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Agronomía que se detalla a continuación.

El bibliotecario en línea: el caso de la Facultad de Agronomía

En los últimos años el Departamento de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Agronomía ha trabajado en la incorporación de nuevos servicios, mediante el uso eficiente de la Web 2.0, con el fin de facilitar al usuario el acceso a la información precisa y actualizada.

En este marco, buscando acercar a los usuarios un servicio en línea de respuesta inmediata surge el proyecto del Bibliotecario en Línea. Su objetivo es responder a todas las inquietudes que presenten los mismos, en forma remota y en tiempo real, sobre diversos temas: disponibilidad de material, renovaciones, reservas, orientación en búsquedas bibliográficas, a dónde dirigirse, entre otros.

Cada vez más usuarios manifiestan la necesidad de recibir un servicio remoto especialmente los pertenecientes a esta Facultad, teniendo en cuenta que con las Estaciones Experimentales distribuidas en todo el país se dificulta el acceso físico a la colección. El Bibliotecario en Línea facilita el uso de los diversos servicios proporcionados por la Biblioteca a aquellos usuarios que se encuentran en el interior del país.

Planificación e implementación

En primera instancia, se realizaron reuniones de planificación con el personal para delimitar las rutinas, el alcance del servicio, público al que iría dirigido y sus políticas. Se estudiaron ejemplos de otras bibliotecas que brindan servicios de comunicación en tiempo real o similares, tanto a nivel nacional como internacional.

Para la selección del software se realizó, junto al informático de la biblioteca, un relevamiento de diferentes aplicaciones web de mensajería instantánea libres. Luego de haber estudiado varios aspectos, por su funcionalidad, interface amigable, y diseño se optó por la aplicación Meebo (www.meebo.com) Si bien se observó que existen software más apropiados para este servicio, consideramos que cumple todos los requisitos para el uso puntual que le da la biblioteca.

Posteriormente se realizaron diversos testeos con los bibliotecólogos a cargo del sistema, previo al lanzamiento oficial del servicio, pudiendo así realizar los ajustes necesarios.

Documentos generados

Simultáneamente se elaboraron políticas y rutinas del servicio, dejando la puerta abierta a futuras modificaciones en base a las experiencias de las primeras pruebas. Constatando la necesidad de

ofrecer respuestas rápidas y viendo que algunas preguntas se reiteraban, se crearon documentos de apoyo para asistir al bibliotecólogo, con el fin de acelerar el proceso de atención efectivamente.

Fue así que se crearon los siguientes documentos: “Preguntas Frecuentes” (que incluye respuestas incorporadas dentro del documento) y “Frasas Hechas” (con saludos, despedidas y links a sitios muy consultados dentro de la web de biblioteca). Asimismo se confeccionó una carpeta con textos varios, desde normas de elaboración de citas bibliográficas hasta diccionarios. Todos ellos fueron creciendo a medida que el servicio recibía un mayor número de consultas.

Complementando esta serie de materiales de apoyo se decidió conservar los historiales de cada consulta, ordenándolos bajo un criterio cronológico. Esto a su vez permitió generar estadísticas de utilidad tanto para generar los informes anuales de Biblioteca, como así también para perfeccionar el servicio.

Difusión

Se optó por promocionar el Bibliotecario en Línea a través de varias vías: el boletín de biblioteca, en la página web, mediante cartelería, incorporándolo en las Charlas de Orientación, y por el contacto directo con los usuarios en el mostrador de préstamo, siendo uno de los medios de comunicación más eficaz.

Primeras pruebas, primeras correcciones

Como todo nuevo servicio, las primeras consultas fueron esporádicas. A medida que se incrementó el acceso se detectó la necesidad de realizar correcciones:

- *En cuanto a diseño y presentación:* se hizo énfasis en la señalización (dentro de la web de biblioteca) de los horarios de funcionamiento del chat, ya que generaba confusión a los usuarios. Se estudió la posibilidad de colocar el link al servicio en un lugar más visible de la página de la biblioteca.
- *En cuanto al alcance y la concepción del servicio.* Surgieron ciertas interrogantes a partir de este proceso:
- Hasta qué punto brindar información sin desvirtuar las

características del servicio: rápido, inmediato y de consultas breve.

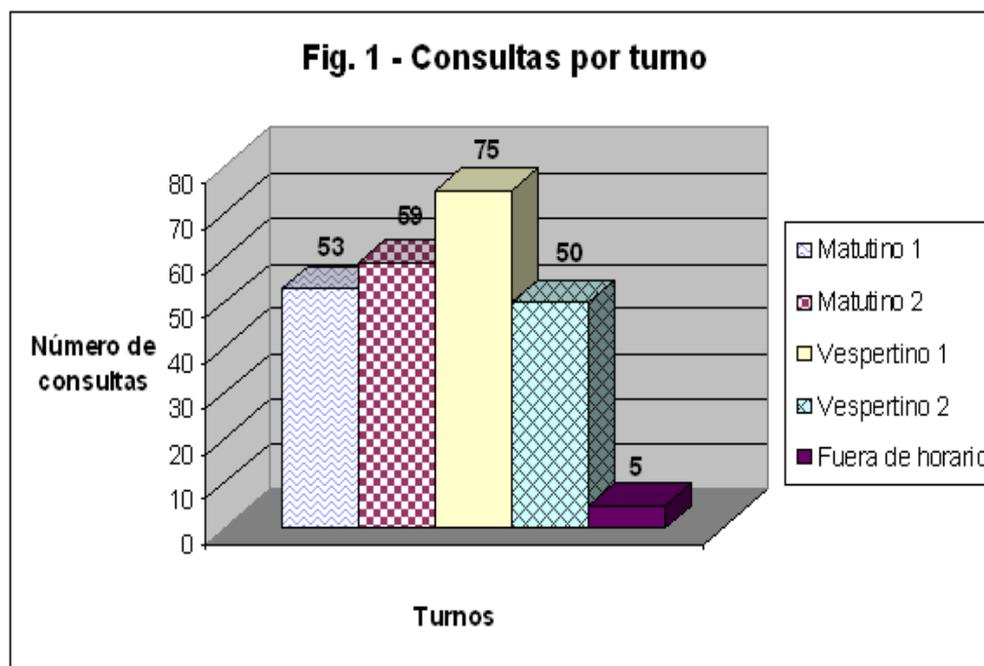
- Cuándo derivar la consulta directamente a otro sector de biblioteca para evitar la duplicación innecesaria de trabajo
- Cómo brindar atención a usuarios externos (comenzaron a conectarse usuarios de otras bibliotecas, incluso de otros países, por lo cual se debió definir qué tipo de consultas se atendían y hacia donde derivarlos).

En base a estas interrogantes se realizaron nuevas reuniones de evaluación con el equipo de trabajo y se ajustaron las pautas y políticas ya existentes, así como algunas metodologías de trabajo.

El Meebo en Cifras – Evaluación - Estadísticas

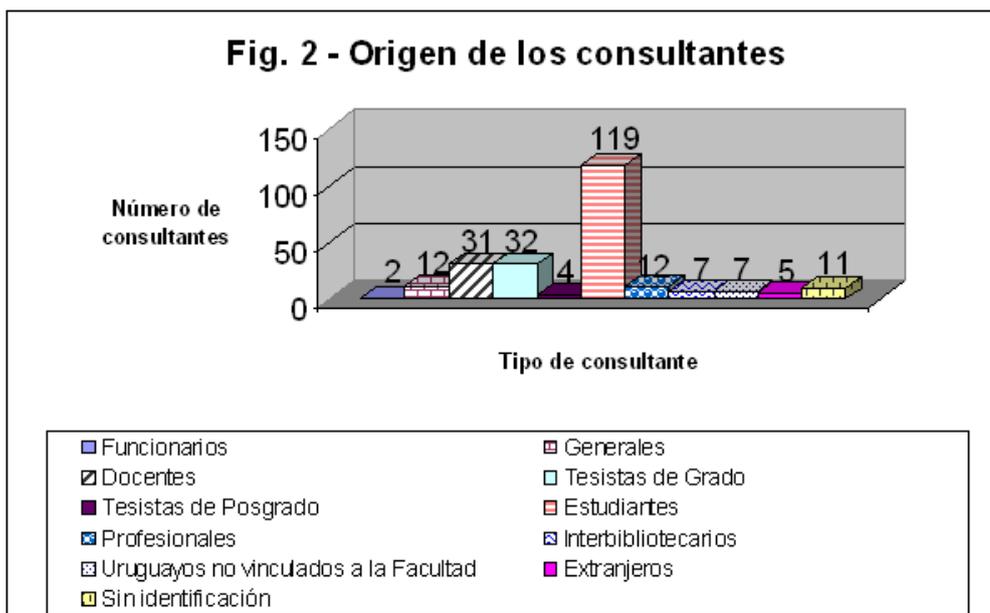
Como parte de la evaluación y análisis del impacto del servicio se han efectuado estadísticas a lo largo de todo el año. Éstas han intentado contemplar diferentes aspectos de su uso como las consultas por turno, su duración y la tipología de las mismas, así como también las categorías de usuarios.

Los gráficos se han realizado teniendo en cuenta la totalidad de consultas realizadas (342), en el período comprendido entre el 4 de setiembre de 2009 (fecha de comienzo del servicio) y el 31 de agosto del presente año. En el primero vemos desglosado las consultas por turno de atención en el servicio. Para interpretarlo deben tenerse en cuenta los horarios que abarcan cada turno: Matutino 1: de 8:00 a 10:30 hs., Matutino 2: de 10:30 a 12:30 hs., Vespertino 1: 13:00 a 15:30 hs. y Vespertino 2: de 15:30 a 18:00 hs. Se han contabilizado además aquellas consultas que se realizaron fuera de horario y han sido evacuadas.

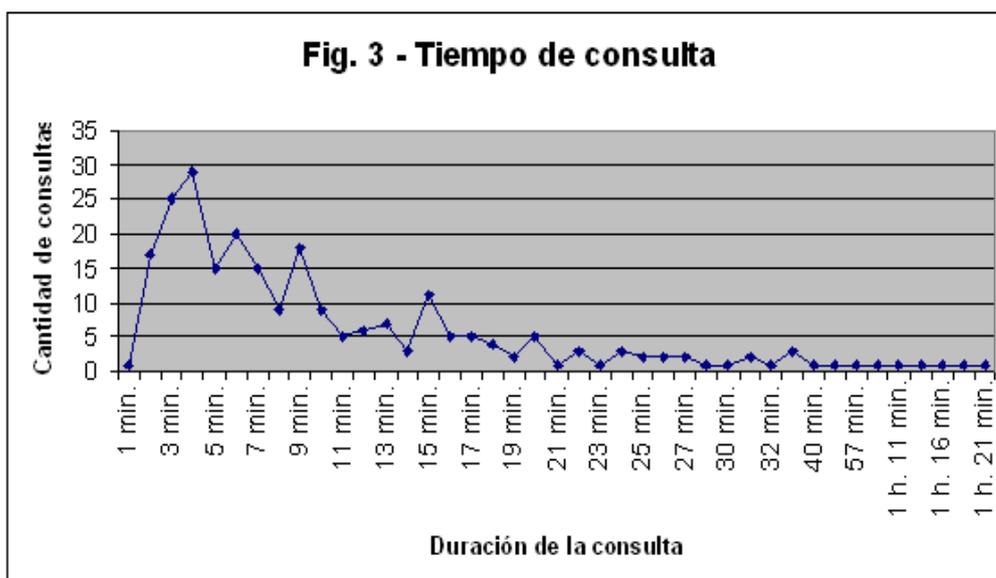


En el siguiente gráfico se observa el tipo de usuario que hace uso del Bibliotecario en Línea. Un importante número pertenece a la categoría de estudiantes de la Facultad (34,79%). Esto podría estar directamente vinculado a la cantidad de consultas que se realizan en otras secciones de la biblioteca, en donde también la mayoría usuarios pertenecen a esta clase (por ejemplo, los relativos a la circulación en el Sector de Préstamo).

También es elevado el porcentaje de consultantes vinculados a la Institución (91,23%). Probablemente uno de los motivos que explique esto sea la fuerte difusión interna que tuvo el servicio entre los usuarios de la Facultad de Agronomía.



En el tercer gráfico se observa la comparación existente en la cantidad de consultas en función de la duración de las mismas. Como se puede apreciar, la mayoría de las consultas realizadas se ubican entre los 2 y 9 minutos, si bien podemos encontrar casos extremos en los que la atención superó los 60 minutos.



Asimismo no se ha podido establecer una conexión certera entre la cantidad de consultas y los meses del año, ya que por el momento no vemos ninguna variable que explique la relación entre una y otra.

Los datos aportados del período son los siguientes:

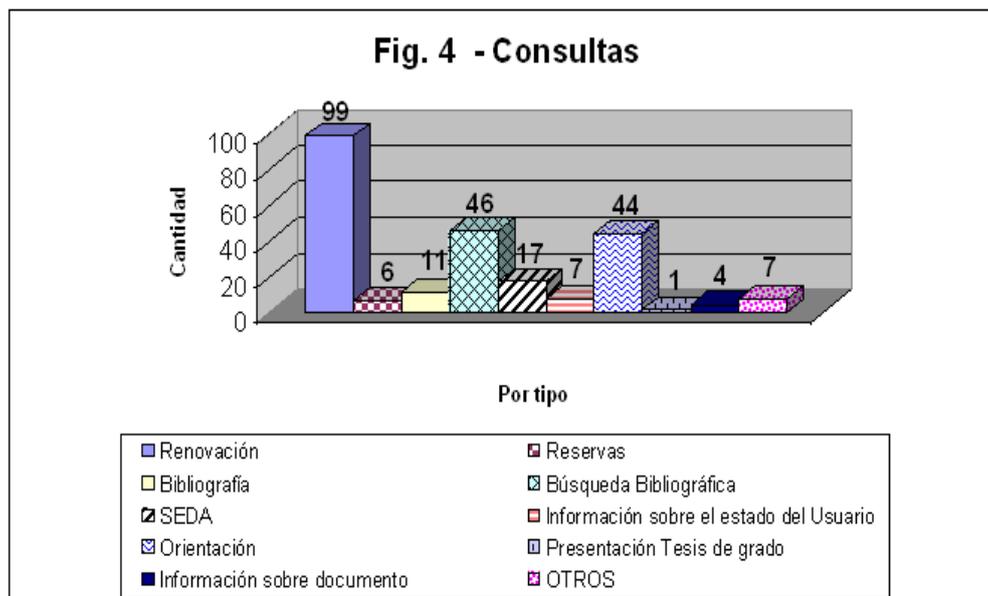
MES - CANTIDAD DE INGRESOS

Enero	25
Febrero	20
Marzo	32
Abril	27
Mayo	21
Junio	52
Julio	23
Agosto	42

En el último gráfico se observa la cantidad de consultas discriminadas de acuerdo a la tipología de las mismas. Como se desprende del mismo, la mayor cantidad de consultas corresponde a las renovaciones (28,94%), seguidas de búsquedas bibliográficas (13,45%) y consultas de orientación al usuario (12,86%), en segundo y tercer lugar respectivamente.

Algunas de las razones que pueden explicar la alta cantidad de renovaciones se concluyen incluso de gráficos anteriores. Ellas son:

- La mayoría de los consultantes pertenecen a la Facultad.
- La mayor parte de los usuarios son estudiantes, quienes tienen mejor manejo de las nuevas tecnologías y por tanto tienen una mayor predisposición a la utilización del servicio.
- En la difusión del servicio se destaca principalmente la posibilidad de renovación a través de este medio.



A modo de cierre

A un año del lanzamiento del Bibliotecario en Línea, el balance ha sido sumamente positivo, siendo muy bien recibido por la comunidad de usuarios. De esta forma se constata que es necesario implementar servicios innovadores, pues el nuevo perfil tecnológico del usuario así lo exige.

Asimismo se verifica que no son necesarios grandes presupuestos e infraestructuras para desarrollar nuevas utilidades que contribuyan a la rapidez y eficiencia del quehacer bibliotecológico.

Finalmente cabe destacar que al ser una herramienta relativamente nueva, no se han podido realizar estudios más profundos referentes a su impacto, tanto en los usuarios como en los restantes servicios de biblioteca. Se espera poder realizar estudios más exhaustivos en los próximos años.

Referencias Bibliográficas

ARRIOLA NAVARRETE, O. (2007) Referencia Virtual : un nuevo reto para las bibliotecas [en línea] *Biblioteca Universitaria* 10 : 139-152 [Consultado: 21/09/2010]

Disponible: http://eprints.rclis.org/12911/1/referencia_virtual_RBU.pdf

FORNAS CARRASCO, R. (2003) Criterios para evaluar la calidad y la fiabilidad de los conocimientos en Internet [en línea] *Revista Española de Documentación Científica* 26(1) : 75-80 [Consultado: 19/09/2010]

Disponible:

<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/226/282>

GONZALEZ-FERNANDEZ-VILLAVICENCIO, N., [et al] (2009). Referencia virtual en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla: Una experiencia colectiva [en línea] *Profesional de la Información* 18 : 633-641 [Consultado: 23/09/2010] Disponible:

<http://nieves.pbworks.com/f/El+servicio+de+referencia+virtual+en+la+BUS.pdf>

MANSO RODRÍGUEZ, R. A. (2007) Del escritorio tradicional al virtual : nuevas posibilidades para el servicio de referencia [en línea]. *Acimed* 15 (2) [Consultado; 25/09/2010]

Disponible en: http://bvs.sid.cu/aci/vol15_2_07/aci8207.htm

MARI VÁLLEZ, M. M. (2009) Las bibliotecas en un entorno Web 2.0 [en línea]. *"Hipertext.net"* 7 [Consultado: 22/09/2010]

Disponible: <http://www.hipertext.net/web/pag298.htm>

NEFCRAFT (20110) *September 2010 Server Survey* [en línea] [Consultado: 21/09/2010]

Disponible

en:

http://news.netcraft.com/archives/web_server_survey.html

RODRÍGUEZ PEROJO, K.; RONDA LEÓN, R. (2006) El Web como sistema de información. [en línea] *Acimed* 14 (1) [Consultado: 12/09/2010]

Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_1_06/aci08106.htm