

## Una red viva que soporta la referencia instantánea.

*Traducción al español del documento original: "A living network supports reference on-the-go"*

### **Lesley Moyo**

University Libraries, Virginia Tech, Blacksburg, VA, USA.

E-mail address: moyo@vt.edu

### **Jennifer Nardine**

University Libraries, Virginia Tech, Blacksburg, VA, USA.

E-mail address: jnardine@vt.edu

TRADUCTORA: Sonia Beltrán Fernández, Biblioteca Nacional de España



Esto es una traducción al español de "A living network supports reference on-the-go." Copyright © 2013 por **Sonia Beltrán Fernández**. Este trabajo está disponible en los términos de la licencia Creative Commons Attribution 3.0 Unported License: <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/>

---

### **Abstract:**

*En el Instituto Tecnológico y Universidad de Virginia (Virginia Tech), como en otras bibliotecas académicas, los servicios de referencia están llevando a cabo cambios significativos en el rango de servicios que se ofertan, en el uso de la tecnología; y el personal y la tecnología que se utiliza para proporcionar información y apoyo a la investigación. Muchos bibliotecarios de referencia que estaban anclados a los mostradores de referencia han podido trasladarse para desarrollar otras tareas más cercanas a los investigadores de sus áreas. Como resultado se ha puesto a cargo de los puntos de servicio de referencia un nuevo cuadro de personal de referencia que puede no tener experiencia en la disciplina pero tiene otras competencias. En estos puntos de información se atiende a los usuarios en persona, mediante chat, mensajes de texto, teléfono, etc.*

*En este entorno, la pieza que falta es la posibilidad para la persona que está en el mostrador de conseguir las respuestas de los bibliotecarios expertos en tiempo real para informar a los usuarios en el momento. En Virginia Tech hemos empleado Voxer PTT (<http://voxer.com/index.html>) para crear una red viva de expertos que pueden suministrar información instantánea al proceso de ayuda a la investigación que se realiza en los mostradores de referencia. La estrategia de utilizar una red viva de expertos en temas o disciplinas tiene las siguientes ventajas:*

*Los Usuarios pueden ser ayudados en el mostrador de referencias sin tener que ser peloteados*

*de un sitio a otro. La red viva se ocupa de acercar el experto adecuado al usuario. another. The living network takes care of delivering the right experts to the patron. Los usuarios de paso no tienen que pedir cita y volver en otro momento cuando el experto no está disponible. Como detalle anecdótico, los estudiantes no suelen volver cuando se les pide que vuelvan más tarde cuando el experto pueda atenderlos.*

*Esta red provee al usuario del experto en una materia o disciplina que necesita exactamente.*

Los expertos pueden proporcionar información sobre la marcha.

Algunos expertos se han ofrecido para estar disponibles durante las noches o los fines de semana cuando la mayor parte del servicio de los mostradores de referencia lo componen estudiantes contratados., así les dan la oportunidad de tener un fuerte refuerzo y el apoyo adicional de un experto.

**Palabras clave:** Servicios de referencia, modelos de referencia, tecnología, Voxer PTT, colaboración.

---

## **SERVICIOS DE REFERENCIA BIBLIOTECARIOS: UNA BREVE REVISIÓN**

### *Experiencias y expectativas del usuario*

Los servicios de referencia se han considerado esenciales en biblioteconomía, desde que la publicación en 1876 del libro de Samuel Green “Relaciones personales entre bibliotecarios y lectores” introdujo la idea de que los bibliotecarios deberían ayudar a sus usuarios a encontrar lo que necesitaban, pues los lectores no tenían el tiempo o la experiencia suficiente para encontrarlos por sí mismos. Históricamente, no sólo ha servido como el primer punto de conexión con los usuarios de la biblioteca, sino que además, es el precursor de la formación bibliotecaria. No cabe duda que los servicios de referencia continuaran evolucionando, como planifica Carlin (2007) en 20 años de evolución de los servicios de referencia.

Conforme la tecnología ha ido avanzando, las herramientas usadas para proveer servicios de referencia y el personal que usa esas herramientas han evolucionado. Durante el siglo posterior a la publicación del trabajo de Green, el servicio de referencia en los Estados Unidos se proporcionaba tanto cara a cara en la biblioteca o por vía postal. Los usuarios podían visitar físicamente el mostrador de referencia, como aún siguen haciendo hoy en día, o enviar por correo preguntas que el personal de la biblioteca respondería. En los años 60 las consultas telefónicas ser hicieron más comunes, permitiendo a los usuarios obtener la información que requerían rápidamente sin tener que desplazarse a la biblioteca.

Con la irrupción de los ordenadores fuera de los laboratorios especializados, las bibliotecas adoptaron el correo electrónico como una nuevo vehículo para los servicios de referencia. El advenimiento de la mensajería instantánea y la tecnología de chats en las bibliotecas a finales de los años 90, ofreció oportunidad combinada de referencia a distancia, vía correo electrónico y la gratificación instantánea de la interacción cara a cara o telefónica. Después, en los 2000 se anunció el uso de las redes sociales, los mensajes de texto y consultas por vídeo en las tareas de referencia. Este tipo de servicios de referencia que comúnmente se conoce entre nosotros como “referencia virtual,” ha tenido un crecimiento constante en la última década y media. Aunque alguna investigación haya mostrado que los resultados de la referencia virtual tiene un nivel de satisfacción más bajo que la referencia personal, este servicio ha disfrutado de numerosos seguidores, no sólo por llevar los servicios de referencia fuera del edificio de la biblioteca, sino también por facilitar servicios ubicuos y además llegar a una

población creciente de usuarios que prefieren hacer sus investigaciones a distancia.(Lewis y Degroote, 2008).

### *Modelos de servicios*

Se han implementado varios modelos de servicio bajo el nombre de servicios de referencia (Agosto, Rozaklis, MacDonald, y Abels, 2011; Lee, Ritterbush, and Sivigny, 2010). El modelo más conocido y tradicional requiere que el usuario busque al bibliotecario en un lugar dado, el mostrador de referencia, y ese bibliotecario es entonces responsable de contestar cualquier consulta que se le plantee. El mostrador físico sigue siendo el método más popular de obtener ayuda en la biblioteca (Grandfield y Robertson, 2008). Un modelo relacionado con el tradicional implica lo que se conoce como triaje: el usuario aún busca un bibliotecario en el mostrador de referencia, pero el bibliotecario tiene la opción de referir al usuario a otro bibliotecario o especialista que es más capaz de responder la pregunta. Este proceso puede necesitar múltiples visitas o contactos con el usuario antes de que encuentre la respuesta idónea pero puede ser más efectivo para el usuario que contar con un generalista para dar respuestas de alta calidad a todas las preguntas que se propongan (Smith y Oliva, 2010).

Una forma alternativa a la consulta en el momento es aquella en la que el usuario concierta una cita con un bibliotecario para comentar una investigación con mayor profundidad de la que es posible en un mostrador. Este formato, el modelo escalonado, también requiere que el usuario busque al bibliotecario o bibliotecaria en su propio entorno, aunque actualmente han aumentado las consultas desde el exterior de la biblioteca.

La referencia circulante, en la que un bibliotecario busca por el edificio proactivamente dónde están los usuarios para ponerse a su disposición, está en apogeo en las bibliotecas académicas de los Estados Unidos. Esta estrategia está diseñada para hacer frente a la demanda creciente servicios disponibles en cualquier lugar, fruto de la disponibilidad de las tecnologías on line, información a la carta y comunicación. Mientras que la referencia circulante no es apropiada para consultas de investigaciones profundas, los bibliotecarios circulantes son capaces de ayudar a los usuarios en sus necesidades en cualquier lugar del edificio para ayudas básicas con la tecnología, búsquedas y localización de materiales.

Sin duda habrá cambios en los modelos de servicios como predicen los estudios (Gorman y Trott, 2009) de modo que cada biblioteca deberá asumirlos y afrontarlos individualmente.

### *Modelos de plantilla*

Al mismo tiempo que han evolucionado la tecnología y los modelos de servicio, la composición del personal que provee servicios de referencia también ha cambiado. Los mínimos requisitos educativos han variado de ayer a hoy desde la participación en un programa de formación para no graduados a la exigencia de uno o varios másters.

Es la bibliotecas académicas de Estados Unidos , los bibliotecarios profesionales son los que habitualmente componen la plantilla de referencia desde hace muchos años. Estos bibliotecarios están graduados en biblioteconomía y a veces también en alguna otra materia. Los generalistas, bibliotecarios que se centran en la biblioteconomía y el servicio en su área de experiencia, se ocupan de mantener la colección de referencia así como atender el mostrador. Los especialistas con experiencia en algún otra materia proporcionan una información mucho más profunda en su área de estudio. Según la investigación de Fitzpatrick, Moore, y Lang,

(2008), el recurso a especialistas en la materia para proporcionarles información es preferido por los usuarios antes que el triaje o el modelo escalonado. Barratt, Acheson, y Luken, (2010), también han encontrado que la asistencia personal es el método preferido, incluso para ayudar en la investigación en bibliotecas electrónicas. Sin embargo, hay quién argumenta que dotar el mostrador de referencia de una plantilla de bibliotecarios profesionales es poco rentable. (Ryan, 2008). En función del modelo de servicio, generalistas y especialistas pueden trabajar codo a codo durante un turno o pueden usar el modelo de triaje para optimizar la flexibilidad de la plantilla.

Mezclados con estos profesionales están los paraprofesionales con una experiencia en referencia significativa desarrollada durante años de práctica. Pese a la falta de la formación académica de los bibliotecarios, muchos de los paraprofesionales son igual de competentes a la hora de desempeñar los servicios de referencia generales que los profesionales y deben ser incluidos bajo la denominación de generalistas.

Las bibliotecas académicas a menudo se benefician de contar con estudiantes empleados en su programa de referencia. Estos estudiantes están a veces realizando programas de maestría en biblioteconomía y la experiencia en la vida real les supone un aprendizaje que les prepara para su futura carrera profesional. Otros estudiantes contratados están inscritos en diferentes carreras y sometidos a un riguroso programa de formación antes de empezar a atender a los usuarios. Algunas bibliotecas universitarias contratan incluso estudiantes no graduados para realizar servicios básicos de referencia, suponiendo que otros estudiantes pueden sentirse más cómodos pidiendo ayuda a un compañero que a un bibliotecario. Los estudiantes no graduados suelen compartir el mostrador con un estudiante graduado o un bibliotecario, y deben desviar las preguntas complejas al profesional que le acompaña.

Los voluntarios que tienen una larga tradición en bibliotecas públicas, en esta área son relativamente recientes. Los voluntarios a menudo son bibliotecarios o personal de la propia biblioteca –provenientes de servicios técnicos, tecnologías de la información, etc.- a los que se da formación sobre servicios públicos y protocolos de referencia. Esto proporciona el triple beneficio de ensanchar los horizontes profesionales de los voluntarios, dar la oportunidad de interactuar con el público a trabajadores que siempre han estado entre bambalinas; y dar algo de alivio a los bibliotecarios de referencia para que puedan dedicarse a otras ocupaciones.

Las bibliotecas del Virginia Tech están llevando a cabo una transformación desde el punto de vista de los nuevos y emergentes roles bibliotecarios. Está ha sumergido a muchos bibliotecarios en nuevas áreas, provocando una disminución del número de expertos en los puntos de servicios de referencia. Por razones similares a las explicadas por Bugg y Odom (2009), fue necesario explorar modelos de plantilla que combinaran especialistas, generalistas, estudiantes y voluntarios. Para asegurarse de que los usuarios seguían recibiendo apoyo a sus investigaciones en profundidad, era importante diseñar un método que permitiera a los especialistas suministrar apoyo a las investigaciones en tiempo real incluso cuando no estuvieran físicamente situados en mostradores.

## **COMIENZA LA REFERENCIA ATRAVÉS DEL MOVIL**

Los retos de este modelo son significativos. Los usuarios quieren hacer un solo contacto – físicamente, por teléfono u on-line- y tener sus consultas, sin importar su contenido, solucionadas inmediatamente. Los bibliotecarios generalistas, los estudiantes o los voluntarios son capaces de responderlas hasta cierto punto, pero se quedan cortos cuanto tienen que enfrentar consultas complejas sobre materias específicas sin el apoyo de un especialista.

Además los usuarios quieren un servicio de 24 horas 7 días a la semana y no tener que esperar a que el personal de referencia o los especialistas estén disponibles.

La necesidad de respuestas de especialistas en tiempo real se ha agudizado con la creciente popularidad de la referencia a través del móvil, en la que los usuarios pueden contactar con el bibliotecario de referencia sobre la marcha. En esta situación es difícil para el bibliotecario enviar al usuario a consultar a un especialista o decirle que llame más tarde, ya que los usuarios que utilizan este sistema suelen necesitar la información urgentemente, además la llamada del usuario puede estar condicionada por el tiempo que puedan estar utilizando el móvil.

Planteado el reto de proporcionar a los Usuarios un amplio abanico de opciones para el acceso al Servicio, pronto vimos claro que como contrapartida teníamos un abanico de opciones de ayuda disponibles para asegurar que el personal del mostrador, por muchas consultas que recibieran por gran variedad de medios y sobre una miríada de temas, tendrían la correspondiente variedad de fuentes de consulta y expertos a las que redirigirlas.

La llegada de los teléfonos móviles conlleva la necesidad de modelos de referencia más flexibles que suministren servicios de referencia a los usuarios cuando y donde estén, no sólo en el edificio de la biblioteca sino también fuera de él. Las nuevas generaciones de estudiantes esperan tener el servicio no sólo en la biblioteca sino también en casa, en el café o en sus vacaciones.

## **VORXER PTT@VT**

Las bibliotecas del Instituto Técnico de Virginia han empezado Voxer para hacer frente a la creciente demanda de referencia móvil, es una aplicación PTT (pulse para hablar) walkie-talkie para teléfonos móviles. Voxer es una aplicación multimedia PTT que facilita la transmisión instantánea de voz, texto y fotos a personas o grupos en tiempo real. Funciona en cualquier terminal IOS o Android y puede utilizar una red wifi o 3G. Además, no tiene barreras geográficas ya que puede trabajar local e internacionalmente.

Los miembros del grupo de referencia, tanto generalistas como especialistas, tienen instalado Vortex bien un teléfono móvil o una tableta. Ambos mostradores de referencia cuenta con un iPad con Voxer, así independientemente de que haya en el mostrador un generalista, un especialista, un estudiante o un voluntario pueden fácilmente contactar con la persona que puede resolver la parte de una consulta que ellos no pueden abordar, sin tener que enviar al usuario a otro sitio o decirle que pida una cita para una futura consulta. Otra ventaja es que también pueden pedir ayuda a otras áreas de la biblioteca, como el grupo de información en tecnología, que nos son estrictamente parte de referencia pero son esenciales para la habilidad de los usuarios para desenvolverse en la biblioteca.

<b>Red viva mediante VORTEX PTT</b>	<b>Punto de Servicio</b>	<b>Usuarios de la biblioteca</b>
<p><b><u>Expertos en temas o materias</u></b>  <b>Bibliotecarios de facultades:</b>  Agricultura y biología  Arte y Arquitectura  Empresas  Educación y CC Sociales  Ingeniería  Artes aplicadas e Idiomas  Ciencias  Veterinaria y Medicina</p> <p><b>Soporte a los voluntarios de referencia:</b>  Desarrolladores Web  Personal Técnico  Personal de Recursos electrónicos  Soporte de  EndNoto/Zotero/Mendeley  Soporte de IR y data  Soporte de bd digitales de humanidades  Guías de estilo de APA, MLA y otras.  Soporte tecnológico.</p>		<p><b><u>Presencia del usuario</u></b>  Personal  Por teléfono  Via chat  Vía correo electrónico  Vía SMS  Vía otras tecnologías para el móvil.</p> <p><b><u>Áreas de apoyo</u></b>  Investigaciones publicadas  Preguntas de referencia general  Investigación sobre temas o materias.  Información bibliográfica  Investigaciones publicadas  Necesidades tecnológicas</p>

## **BENEFICIOS**

El uso de Voxer por las bibliotecas del *Virginia Tech* está todavía en su infancia, por lo que haría falta una evaluación longitudinal de más calado para trazar una panorámica de su eficacia. Las experiencias preliminares indican que es útil como una red segura para la plantilla de referencia pero no competente todavía para suministrar asistencia a los usuarios. Las siguientes voces de participantes fueron grabadas durante la formación de los voluntarios en el uso de Voxer, realizada el 2 de abril de 2013, sobre ejemplos para los que Vortex puede ser útil. *“He estado en el mostrador de referencia por un par de meses... la última vez me senté de 1 a tres de la tarde, tuve aproximadamente 10 consultas de las que podía resolver 4... A veces encuentro todas las respuestas pero sólo si un bibliotecario con más experiencia anda por allí y puedo decirle por señas: “ven rápido, por favor”... quizá Voxer sea la respuesta, no estoy seguro, necesito pedir ayuda por señas ya sea personal o virtualmente y rápido, no necesito que los estudiantes me miren como diciendo “realmente no lo sabes”. He probado en Skype un par de veces pero parece que la gente está conectas y luego no están ... lo que yo necesito es conectarme rápidamente.”*

*“Empecé en referencia al mismo tiempo que (nombre de interlocutor anterior).. Para mí buscar en las bases de datos con los estudiantes de pie justo detrás de mí y vigilándome mientras intento encontrar la base de datos adecuada en un tiempo razonable es muy frustrante.... Les encuentro algo para empezar pero tengo que recomendarles que consulten con el bibliotecario de empresariales.”*

*“En mi primer día de trabajo alguien me preguntó dónde estaba la sección Q de la colección de ciencias, no lo sabía, pero (nombre del bibliotecario de ciencias) estaba disponible y me explico el uso de la señalización del suelo que lleva a la localización de las signaturas. ... También, a veces recibo consultas en el servicio de chat de las que no estoy muy seguro, pero que cualquier profesional bibliotecario podría responder fácilmente.”*

*“Tener herramientas para arreglarse con consultas extrañas es muy útil”*

Estos comentarios ejemplifican, sobre todo, la necesidad de los voluntarios y los estudiantes que trabajan en referencia, de estar conectados en tiempo real con bibliotecarios expertos para recibir la ayuda en el momento que la necesitan, para que a su vez puedan prestar a los usuarios la ayuda demandada.

#### *Impacto del modelo en el Departamento y otros servicios*

- Para los voluntarios de otras áreas de la biblioteca se han abierto nuevas perspectivas. Por ejemplo, alguien que trabaja en acceso a recursos electrónicos y entiende cómo funcionan en segundo plano las bases de datos y los recursos electrónicos, facilita un apoyo más eficaz a los usuarios que tienen problemas de conectividad.
- Los bibliotecarios especializados se liberan y pueden utilizar más tiempo en actividades complementarias en facultades y departamentos.
- El grupo de servicios de Referencia y Formación ha ganado mayor capacidad de apoyo en referencia al mismo tiempo que puede expandir la formación a la facultad y a todo el personal de la biblioteca.

## **PROXIMOS PASOS**

Como siguiente paso en la implementación de Voxel, las bibliotecas pretenden aproximar otras unidades de servicios como los Servicios a los Estudiantes, el laboratorio del campus de tecnología llamado Espacio de Innovación; y el Departamento de Asesoramiento Académico, invitándolos a una red de Vortex que cubra todo el campus. La intención de este proyecto es la misma que en el anterior –proporcionar servicios de información a todo tipo de usuarios en un único punto de contacto. Incorporando nodos externos a biblioteca en la red Voxel, las bibliotecas de ITV pueden paulatinamente convertirse en el lugar de recurso en el campus para recibir información de todo tipo. Ya que las bibliotecas son normalmente vistas como un centro de información, añadir más servicios valiosos y nuevas materias a esas bases acrecienta la relevancia de las bibliotecas y crea un nodo central más dinámico para el campus del ITV.

## **CONCLUSIÓN**

En contra de lo que normalmente se piensa sobre la inminente desaparición de los servicios de referencia, compartimos el punto de vista de Arndt (2010) que establece que “Los servicios de referencia no se han vuelto obsoletos por las nuevas opciones de búsqueda en línea y los bibliotecarios de referencia están adaptando y repensando sus modelos de servicio, por lo que continuaremos satisfaciendo las necesidades de información de nuestros usuarios tanto tiempo como continuemos reinventándonos para afrontar la cambiante naturaleza de los soportes de búsqueda y sacar provecho de las emergentes nuevas tecnologías.

Una conclusión más adecuada a esta ponencia puede ser una cita de Janes (2004) que afirma que “hay un futuro vibrante y lleno de significado para los servicios de referencia académicos. Basado en más de un siglo de fortalezas tradicionales y una profunda reflexión sobre como esas fortalezas pueden ser interpretadas en el entorno informacional emergente, podemos dar una respuesta que puede ser muy beneficiosa no sólo para la gente a la que servimos sino también para nosotros mismos como profesionales.” Esta afirmación era cierta en el 2004 y sigue siéndolo en nuestros días.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Agosto, D., Rozaklis, L., MacDonald, C., & Abels, E. (2011). *A model of the reference and information service process an educators' perspective*. Reference & User Services Quarterly, 50(3), 235-244.
- Arndt, T. S. (2010). *Services in a (post)google world*. Reference Services Review, 38(1), 7-9. doi:10.1108/00907321011020680
- Barratt, C. C., Acheson, P., & Luken, E. (2010). *Reference models in the electronic library*. The Miller Learning Center at the University of Georgia. ( No. 38). Bradford: Emerald Group Publishing, Limited. Doi:10.1108/00907321011020716
- Bugg, K. L., & Odom, R. Y. (2009). *Extreme makeover reference edition: Restructuring reference services at the Robert W. Woodruff Library, Atlanta University Center*. The Reference Librarian, 50(2), 193-204. Doi:10.1080/02763870902755932
- Carlin, A. (2007). *Success failure, innovation and uncertainty in changing times: A selective bibliography of literature on reference services since the 1980s*. The Reference Librarian, 48(2), 31-40. Doi:10.1300/J120v48n02\_07
- Fitzpatrick, E. B., Moore, A. C., & Lang, B. W. (2008). *Reference librarians at the reference desk in a learning commons: A mixed methods evaluation*. The Journal of Academic Librarianship, 34(3), 231-238. Doi:10.1016/j.acalib.2008.03.006
- Granfield, D. & Robertson, M. (2008). *Preference for reference - new options and choices for academic library users*. Reference & User Services Quarterly, 48(1), 44-53.
- Janes, J. (2004). *Academic reference: Playing to our strengths*. Portal: Libraries and the Academy, 4(4), 533-536. Doi:10.1353/pla.2004.0067
- Lee, M., Ritterbush, J., & Sivigny, R. (2010). *Reference at the commons: A case study*. Reference Services Review, 38(1), 81-89. Doi:10.1605/01.301-0012763151.2011
- Lewis, K. M. & DeGroot, S. L. (2008). *Digital reference access points: An analysis of usage*. Reference Services Review, 36(2), 194-204. Doi:10.1108/00907320810873057
- Nilsen, K. (2006). *Comparing users' perspectives of in-person and virtual reference*. New Library World, 107(3-4), 91-104. Doi:10.1605/01.301-0013442528.2011
- O'Gorman, J., & Trott, B. (2009). *What will become of reference in academic and public libraries?* Journal of Library Administration, 49(4), 327-339. Doi:10.1080/01930820902832421
- Reference History: <http://youtu.be/HFZnlC1WQsQ>
- Ryan, S. M. (2008). *Reference transactions analysis: The cost-effectiveness of staffing a traditional academic reference desk*. The Journal of Academic Librarianship, 34(5), 389-399. Doi:10.1016/j.acalib.2008.06.002
- Smith, D. A., & Oliva, V. T. (2010). *Becoming a renaissance reference librarian in academe. Attitudes toward generalist and subject specific reference and related profession development*. Reference Services Review, 38(1), 125-151. Doi:10.1108/00907321011020770
- Voxer Push-to-Talk and multimedia messaging tool: <http://voxer.com>