

# If You Can Make it There, You Can Make it Anywhere: Providing Reference and Instructional Library Services in the Virtual Environment

Elizabeth Leonard & Maureen J. Morasch

*Journal of Electronic Resources Librarianship*, ISSN 1941-1278, Vol. 24, n. 4, 2012, p. 257-267

La perspectiva abierta en el mundo bibliotecario con la implantación de las nuevas tecnologías hace que sus profesionales deban actualizarse permanentemente. Esta actualización es necesaria para estar al día y responder a las crecientes necesidades de aquellos usuarios no presenciales que, cada vez en mayor número, emplean herramientas virtuales para interconectarse con los servicios bibliotecarios en entorno virtual, o para conseguir aquella información que desean. Se definen los conceptos y diferencias entre entornos digitales, virtuales y en red, así como los medios comúnmente empleados por los bibliotecarios referencistas para relacionarse con los usuarios en entornos virtuales. Con ello se trata de conseguir que empleen en primer lugar los recursos bibliotecarios antes que el entorno web. Se hace referencia a como emplear la tecnología actual de comunicación directa como chat o correo electrónico para instruir individual y colectivamente. Se especifica qué tipo de formación, habilidades, conocimientos y adaptación deben tener estos profesionales para satisfacer las demandas y necesidades de los usuarios en red. Se mencionan aquellas competencias que se deben desarrollar y potenciar en aspectos como la comunicación escrita individual para generar confianza; la relación interpersonal entre quienes no se ven físicamente; la manera de saber qué precisa el usuario para establecer las condiciones y sinergias de búsqueda; o vías y métodos para la enseñanza electrónica en función del nivel educativo del usuario. Cuestiones que deberían desarrollarse en los curriculum de las escuelas de biblioteconomía para que el profesional bibliotecario referencista del siglo XXI sea capaz de atraer, formar y enseñar a los usuarios en la búsqueda y recuperación de la información en red, tanto a través de los recursos bibliotecarios como de los tradicionales motores de búsqueda; de crear guías, tutoriales y cursos de alfabetización informacional; y de identificar estrategias de comunicación y de instrucción del usuario virtual, con el único fin de que obtenga información creíble y fiable de acuerdo a sus necesidades.

Resumen realizado por la Sección de Documentación Bibliotecaria