

# Référence virtuelle, clavardage et messagerie instantanée: compétences requises et rôle éducatif du bibliothécaire

Suzanne Alepin

Elaine Ménard

*Documentation et Bibliothèques*, ISSN 0315-2340, Janvier-Mars 2013, p. 24-34

Las autoras repasan las investigaciones realizadas sobre el servicio de referencia virtual de las bibliotecas. De entre el abanico de modalidades que existen en este tipo de referencia, se centran en aquellas que funcionan en tiempo real, y en concreto en el denominado chat. Mientras que en algunos casos, mensajería instantánea y chat se utilizan indistintamente, las autoras se refieren al primero en cuanto al sistema gratuito preferido por los más jóvenes, en la línea de Windows Live Messenger o Google Talk, mientras que con chat se refieren a la aplicación comercial que hace posible unas funcionalidades que no tiene la mensajería instantánea, como la navegación asistida sobre una misma página web, o la colaboración entre instituciones, es el caso de Question Point, que desarrolla la OCLC. Con el objetivo de desarrollar un programa de formación de bibliotecarios en referencia virtual, el artículo se centra en dos aspectos fundamentales del chat: las competencias que el profesional necesita tener para el desarrollo de este servicio, y cuál es su papel como bibliotecario-educador en el entorno virtual. Se establecen diez competencias entre las que destacar la capacidad de trabajo bajo presión, la predisposición para la atención al público y los conocimientos de informática y de recursos electrónicos. Además se obtienen conclusiones a cerca de qué tipo de formación es más útil para el desarrollo de esas competencias, siendo la práctica por parejas la que tiene más éxito. Otra investigación realizada sobre la red colaborativa "Ask a Librarian" da a conocer ejemplos de respuestas adecuadas dentro de las categorías: breve, detallada y didáctica. Se concluye que de la interacción con el usuario dependerá el éxito de este servicio y se ofrecen algunas pistas para desarrollar esta competencia, como saber escuchar, dirigirse al usuario por su nombre u ofrecer consejos prácticos. En cuanto al rol del bibliotecario como educador, las investigaciones revelan que la falta de tiempo y el uso de un lenguaje diferente entre usuario y bibliotecario entorpecen el aspecto didáctico en la referencia por chat, y sin embargo, por su funcionamiento en tiempo real y por la propia situación de virtualidad, el chat es una herramienta que favorece las situaciones de aprendizaje.

Resumen realizado por

Resumen realizado por la Sección de Documentación Bibliotecaria