

# Online Chat Reference: Question Type and the Implication for Staffing in a Large Academic Library

Debbie Meert-Williston & Rachel Sandieson

*The Reference Librarian*, ISSN 1541-1117, Vol. 60, n. 1, 2019, p. 51-61

El servicio chat de referencia en línea se ha popularizado entre las bibliotecas académicas. Las bibliotecas deben decidir quiénes se ocupan de este servicio. Esta asignación varía en cada institución, pero normalmente es responsabilidad de bibliotecarios, ayudantes, estudiantes e interinos. Para tomar la decisión es importante saber qué tipo de preguntas recibe el servicio. Este artículo analiza esta cuestión estudiando un año del servicio de chat en una gran universidad canadiense. Los resultados mostraron que de las más de 2.500 preguntas analizadas, una de cada cinco requería un alto nivel de especialidad. Esto hace pensar que no es necesario que el personal más cualificado se dedique a una tarea que solo requiere su asistencia en el 20% de los casos, siendo suficiente el personal con un nivel medio de conocimientos para ofrecer un buen servicio. En los casos en los que fuera necesaria la intervención de un especialista, simplemente se le derivaría la pregunta.

Resumen elaborado por Antonio Rodríguez Vela