

# **Virtual reference: A reference question Is a reference question. Or is virtual reference a new reality? New career opportunities for librarians**

Mary-Carol Lindbloom, Anna Yackle, Skip Burhans, Tom Peters, Lori Bell

*The Reference Librarian*, n. 93, 2006

Artículo en el que se analizan las características de los servicios de referencia virtuales, así como sus ventajas e inconvenientes en relación a los servicios de referencia tradicionales. Con el fin de reunir información para la elaboración del artículo, los autores llevaron a cabo una encuesta con la que recopilaron las experiencias y opiniones de profesionales suscritos a dos listas de distribución sobre referencia virtual. Con objeto de diferenciarla de otros tipos de referencia electrónica (por ejemplo, a través del correo electrónico), en el artículo se define lo que los autores entienden por referencia virtual: un medio de comunicación sincrónico y electrónico entre bibliotecario y usuario, que incluye la capacidad de enviar información en formato electrónico (texto e imágenes), y que contiene al menos uno de los siguientes componentes: text chat, voz y vídeo. Se analizan las habilidades y aptitudes que deben tener los bibliotecarios que trabajen en un servicio de estas características. Junto a las aptitudes de los bibliotecarios referencistas tradicionales (facilidad para comunicarse, amplio conocimiento de los recursos de información, etc.), se

añaden ahora otras nuevas. En la actualidad, la mayoría de los servicios de referencia virtuales se realizan a través de chat, por lo que la habilidad para teclear rápido y sin errores adquiere bastante importancia. Además, el bibliotecario debe ser capaz de transmitir «amabilidad» sólo mediante la escritura, ya que no existe interacción verbal ni visual con el usuario. Entre las ventajas de los servicios de referencia virtuales se señalan: la posibilidad de trabajar desde casa, la oportunidad de atraer a usuarios que no frecuentan la biblioteca física o la posibilidad de que varias bibliotecas puedan prestar este servicio de una manera cooperativa a través de consorcios.

Resumen elaborado por: Mayte Blasco Bermejo