

Looking to connect: technical challenges that impede the growth of virtual reference

Sam Stortmont

Reference & User Services Quarterly, Vol. 47, n. 2, 2007

El artículo explica los cambios tecnológicos que impiden el crecimiento del servicio de referencia virtual. Se dice que su crecimiento y popularidad han sido importantes en los últimos años y que plantea numerosas ventajas. Se definen los servicios de referencia virtual como un servicio iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, en el que los usuarios emplean ordenadores y otras tecnologías de Internet para comunicarse con el personal del servicio de referencia sin tener que estar físicamente presente. Los canales de comunicación incluyen chat, videoconferencia, e-mail etc. Se habla de la introducción de una nueva forma de interactuar con el usuario, que permite recuperar información en la pantalla del usuario y dirigir a la persona en la búsqueda, como algo bueno y novedoso aunque presenta algunas incompatibilidades que pueden atribuirse a un complejo entorno tecnológico, ordenadores de diferentes marcas, distintos navegadores etc. También se habla del esfuerzo de algunos vendedores de software de ofrecer un modo clásico de interacción entre los usuarios y los bibliotecarios, se destaca IM un software rentable, fácil de utilizar y que funciona sin excesivos problemas. Como conclusión se dice que el marketing y la promoción son fundamentales para promocionar los sistemas de referencia virtual, y que los usuarios lo que buscan es comodidad y sencillez a la hora de la búsqueda.

Resumen elaborado por : Emilio J. González Alfayate