

# Mobile reference: what are the questions?

Joan K. Lippincott

*The Reference Librarian, Vol. 51, n. 1, 2010*

Artículo en el que se analizan las cuestiones más importantes a tener en cuenta a la hora de implementar un servicio de referencia a través de dispositivos móviles: 1) Es fundamental analizar el uso actual que la comunidad de usuarios hace del teléfono móvil. Interesa averiguar especialmente el grado en que la comunidad de usuarios utiliza el teléfono móvil para acceder a Internet; 2) Es fundamental fijar los objetivos que pretendemos conseguir con el desarrollo de este servicio. El artículo cita algunos ejemplos: mejorar el acceso a los servicios de referencia, animar a utilizar la biblioteca a los usuarios que generalmente no lo hacen, o elevar la imagen de la biblioteca. Para sacar el máximo provecho a este servicio, la biblioteca puede ofrecer contenido compatible con los teléfonos móviles, de forma que se puedan incluir enlaces directos a recursos de información durante las transacciones de referencia, como por ejemplo: enlazar a bases de datos compatibles con dispositivos móviles, revistas y periódicos compatibles, proporcionar acceso a herramientas de citas bibliográficas compatibles, etc. Se está desarrollando una tecnología conocida como «quick response (QR) codes», que consiste en códigos que se localizan en determinados lugares u objetos, de tal forma que los teléfonos móviles escanean el código y a continuación presentan en pantalla una página web que proporciona información relacionada con ese objeto o lugar. En el mundo bibliotecario, puede utilizarse en un libro determinado para enlazarlo con sitios web de reseñas, páginas con información sobre el autor, etc. Para que el nuevo servicio empiece a utilizarse, hay que promocionarlo no sólo dentro del edificio de la biblioteca o en su página web, sino

también a través de medios que lleguen a otro tipo de público como Facebook, YouTube o Twitter; 3) En instituciones amplias donde la biblioteca es un departamento de un organismo mayor (universidades, por ejemplo) es fundamental que la biblioteca esté presente en el desarrollo del plan de servicios a través de telefonía móvil, asegurándose que dentro de ese plan de servicios están incluidos los servicios bibliotecarios. 4) Para comprobar si la implantación del servicio ha tenido éxito, es necesario desarrollar un plan de evaluación donde obtener no sólo datos cuantitativos sino también cualitativos. Por ejemplo, los bibliotecarios de la New York University descubrieron que muchos usuarios no utilizaban el servicio para respuestas rápidas, sino que muchos buscaban un diálogo con el bibliotecario; 5) Es necesario pensar en estrategias a medio plazo debido a la rapidez con que se producen los cambios tecnológicos y las preferencias de los usuarios en cuanto a dispositivos, redes sociales, etc.

Resumen elaborado por: Mayte Blasco Bermejo