

Delivering Virtual Reference Services on the Web: An Investigation into the Current Practice by Academic Libraries

Sharon Q. Yang, Heather A. Dalal

The Journal of Academic Librarianship, ISSN 0099-1333, Vol. 41, n. 1, 2015

Los bibliotecarios de referencia emplean tecnologías, herramientas y software avanzados y actualizados para tratar de llegar de forma activa a usuarios que no se encuentran físicamente en la biblioteca y que cada vez emplean medios más sofisticados de comunicación, especialmente móvil. Los autores de este artículo describen un estudio sobre los servicios de referencia virtual en bibliotecas universitarias, basados en la web. Se realiza una muestra aleatoria de 362 universidades de Estados Unidos y Canadá, seleccionadas de un total de 2.583, elegidas del listado Peterson's Four-Year Colleges 2013; y se analizan los sitios web de cada biblioteca, donde aparecen actividades relacionadas con el servicio de referencia virtual. El análisis se centra en tres cuestiones esenciales: si la biblioteca anuncia o proporciona dicho servicio en la página principal, y terminología utilizada para anunciarlo; si proporciona mensajería electrónica e información relacionada; si proporciona otras formas de referencia virtual como correo electrónico, teléfono, mensajería de texto SMS, vídeo chat, u otras modalidades. Se expone una relación de estudios que tratan sobre cuestiones relacionadas con la percepción de este servicio bibliotecario,

en aspectos como el conocimiento que el usuario tiene sobre él, tecnologías, herramientas y software empleados en su difusión, y tipo de biblioteca que provee el servicio. Los resultados obtenidos en el estudio se exponen en diversas figuras y tablas. Se muestran y analizan valores relacionados con aspectos como el manejo de chat (47,5% si, 46,7% no), tipo de software empleado, localización del servicio en la página web (16,3% en el inicio, 31,2% en otro icono, 46,7% no aparece), o uso de otras tecnologías (6,6% mensajería instantánea, 23,8% SMS, 65,2% correo electrónico). Se destaca como conclusión del informe que el servicio de referencia virtual muestra su importancia ante la aparición de nuevos recursos y soportes de información. Las bibliotecas – dentro de sus posibilidades presupuestarias y de personal – deben esforzarse en suministrarlo en base a las nuevas tecnologías de la comunicación, pues redundaría en beneficio del usuario y sirve de puente y enlace entre éste y la biblioteca. Se incluye apéndice con el listado de las 362 instituciones seleccionadas y estudiadas, criterios para la elaboración de las estadísticas, y registros de datos seleccionados.

Resumen realizado por la Sección de Documentación
Bibliotecaria