

“Ask a Librarian”: Comparing virtual reference services in an Israeli academic library

Riki Greenberg, Judit Bar-Ilan

Library & Information Science Research, ISSN 0740-8188, Vol. 37, n. 2 , 2015, p. 139-146.

En las bibliotecas universitarias del siglo XXI las necesidades de información implica que sus usuarios accedan a diferentes servicios en línea. En este estudio se va a analizar la biblioteca de la University of Haifa con el objetivo de examinar los servicios de referencia virtual que comprenden el chat, el correo electrónico, atención personalizada, servicio telefónico, etc.. Para este análisis se usaron métodos cuantitativos y cualitativos, incluyendo como centro del estudio el correo electrónico y el chat. Además, se realizó una comparación entre los resultados obtenidos y las respuestas de los bibliotecarios en los cuestionarios realizados por éstos; así, dichos resultados incluían tanto el comportamiento de los usuarios como del personal de la biblioteca. La fecha de realización fue diciembre de 2012 y las encuestas de los bibliotecarios referencistas se realizó en octubre de 2013. Los resultados obtenidos determinaron que los usuarios de los servicios en línea utilizaban el correo electrónico para información de referencia mientras que el chat se usaba para cuestiones más sencillas, preguntas específicas sobre información bibliográfica o circulación de fondos. Las diferencias encontradas entre ambos servicios podrían deberse a la perspectiva que tienen los usuarios y los bibliotecarios sobre cada servicio. Otra de las razones de estas diferencias alude a que, en el servicio de chat en línea, los usuarios esperan

un servicio interactivo durante la sesión para resolver dudas y plantean cuestiones rápidas; mientras que, el correo electrónico, implica un servicio de referencia más en detalle o un carácter más complejo de las respuestas. Las conclusiones derivadas del estudio establecen la importancia de que los bibliotecarios entiendan mejor el comportamiento a la hora de solicitar información de los usuarios que utilizan los servicios virtuales de referencia. La experiencia aquí desarrollada demuestra que las diferencias en estos servicios, de referencia virtual y chat, también es una percepción del personal de biblioteca. A pesar de esto, los datos recogidos indican la posibilidad de optimizar y mejorar los servicios virtuales de referencia para satisfacer las necesidades de información de los usuarios y aumentar el conocimiento de los bibliotecarios profesionales.

Resumen elaborado por la Sección de Documentación
Bibliotecaria