

Standing by to help: transforming online reference with a proactive chat system

Standing by to help: transforming online reference with a proactive chat system

Jan H. Kemp, Carolyn L. Ellis, Krisellen Maloney

The journal of academic librarianship, ISSN 0099-1333, Vol. 41, n. 6, 2015

La *University of Texas* en San Antonio implementó en julio de 2013 un sistema comercial por chat desarrollado para negocios en línea, denominado Zopim. Una vez instalado, el número de consultas creció en la biblioteca, con un incremento del 340% de 2013 a 2014. En ese mismo año 2013 se comenzó una campaña de marketing para fomentar los servicios de referencia. La campaña se denominó “*Ask us anything*” y el personal se identificaba a través de camisetas y jerseys con el logo de la biblioteca cuando estaban en el mostrador de información. Tras esta implantación, se comenzó a contabilizar el número de preguntas recibidas a través de este chat, excluyendo aquellas en las que el usuario no esperaba a la respuesta. Para el análisis del nivel de complejidad de las preguntas recibidas utilizaron otra herramienta denominada *six-point READ Scale*, que categorizaba las respuestas en función del nivel de esfuerzo que exigía su contestación y los conocimientos necesarios para poder responderlas. El impacto de esta herramienta social fue evidente en los resultados de las encuestas de LIBQUAL en 2015. Los resultados obtenidos trajeron consigo nuevos cambios en la plantilla, se incrementó en aquellas franjas horarias de mayor consulta y también para responder a aquellas preguntas cuyo nivel de complejidad era mayor. Por esta razón, la mayoría de dichas cuestiones

requería de un profesional de la biblioteca con profundo conocimiento de la colección y habilidad en las búsquedas en las diferentes bases de datos. El objetivo era ayudar a los estudiantes a aprender a evaluar los recursos que tenían a su alcance. Pasados las primeras semanas y, como consecuencia de lo expuesto, dieron la responsabilidad de este servicio al personal de referencia. Por todo ello, esta experiencia resalta la importancia de implementar servicios virtuales en la biblioteca y que los servicios web de ésta sean amigables. En los casos de bibliotecas con un uso bajo o medio del servicio de referencia, esta herramienta puede suponer un gran aumento en las consultas a este servicio pero siempre que haya un respaldo de personal bibliotecario que tenga los conocimientos y los perfiles adecuados. Asimismo, son ellos los que puedan ayudar en las búsquedas de los investigadores y facilitar la información adecuada en entornos digitales. En conclusión, herramientas como éstas refuerzan y potencian el servicio de referencia en las bibliotecas.

Resumen elaborado por la Sección de Documentación
Bibliotecaria