

Referencia virtual en la *Biblioteca de la Universidad de Sevilla*: una experiencia colectiva

Por Nieves González-Fernández-Villavicencio, Juan-Antonio Barrera-Gómez, María-José Gómez-Fernández, Miriam Moscoso-Castillo, Victoria Santos-Flores y Marta Suárez-Samaniego

Resumen: Los servicios de referencia en las bibliotecas universitarias están lejos de desaparecer. Las tecnologías de la Web social, están facilitando e impulsando una cada vez más demandada referencia virtual, con aplicaciones al alcance de todos. LibraryH3lp es un software en código abierto, que ha permitido a la Biblioteca de la Universidad de Sevilla establecer un servicio de referencia virtual que comparten sus 19 bibliotecas de área, para atender preguntas generales o especializadas, así como las dudas sobre el uso de su catálogo Fama. Se presenta una primera valoración del servicio que se pondrá en funcionamiento durante el curso académico 2009-2010.

Palabras clave: Referencia virtual, Bibliotecas universitarias, Software en código abierto, LibraryH3lp, Biblioteca de la Universidad de Sevilla.

Title: Virtual reference in Seville University Library: a shared experience

Abstract: Reference services in academic libraries are far from dead and technologies of the social web are facilitating and encouraging an ever-increasing demand for virtual reference with applications available to everyone. The open source software LibraryH3lp has enabled the Library of the University of Sevilla to establish a virtual reference service shared among 19 libraries to answer common and specialized questions and explain the use of the Fama library catalog. We present a first assessment of the service that will go live in the academic year 2009-2010.

Keywords: Virtual reference, Academic libraries, Open source, LibraryH3lp, Library of Seville University.

González-Fernández-Villavicencio, Nieves; Barrera-Gómez, Juan-Antonio; Gómez-Fernández, María-José; Moscoso-Castillo, Miriam; Santos-Flores, Victoria; Suárez-Samaniego, Marta. "Referencia virtual en la *Biblioteca de la Universidad de Sevilla*: una experiencia colectiva". *El profesional de la información*, 2009, noviembre-diciembre, v. 18, n. 6, pp. 633-641.

DOI: 10.3145/epi.2009.nov.06



María-José Gómez-Fernández es responsable de la Biblioteca de Área de Física de la Universidad de Sevilla y autora del blog Blogteca de Física.

Nieves González-Fernández-Villavicencio es jefe de la Secc. de Apoyo a docencia e investigación de la Bibl. de la Univ. de Sevilla y respons. del Área de Bibl. y Doc. de la Univ. Pablo de Olavide (Sevilla).

Victoria Santos-Flores es licenciada en documentación por la Univ. de Granada y respons. de procesos e información especializada en la Sección de Apoyo a docencia e investigación de la Bib. de la Univ. de Sevilla.

Miriam Moscoso-Castillo es licenciada en geografía e historia y trabaja en la implementación de la Web social en la Sección de Apoyo a docencia e investigación de la Bib. de la Univ. de Sevilla.

Juan-Antonio Barrera-Gómez es licenciado en documentación por la Univ. de Granada y en geografía e historia por Univ. de Córdoba. Es responsable de procesos e inf. espec. de la Bib. de Área de Centros de la Salud y autor del blog BibMed.

Marta Suárez-Samaniego es licenciada en documentación por la UOC, y responsable de información bibliográfica en la Biblioteca del Área de Matemáticas de la Universidad de Sevilla.

Servicios de referencia: cómo hemos cambiado

EL SERVICIO DE REFERENCIA HA CAMBIADO en estos últimos años como lo ha hecho el resto de las tareas bibliotecarias, pero quizá sea en éste donde mejor podamos constatarlo.

Hace treinta años se definía el servicio de referencia como la asistencia personal, ofrecida cara a cara a los usuarios de la biblioteca en su búsqueda de información, y se concebía como una imprescindible intermediación entre éstos y la colección. Hasta no hace mucho tiempo, una persona podía venir a nuestras instalaciones con la necesidad de que le buscáramos una serie de artículos científicos sobre un tema concreto y para el día siguiente. Hoy día esa búsqueda se hace en 30 minutos, que es lo que se tarda en construir la estrategia de búsqueda adecuada y hacer clic en el botón de texto completo de la base de datos o del metabuscador.

Las nuevas funciones de los recursos electrónicos, los nuevos comportamientos de los usuarios en su búsqueda y recuperación de información y el uso de tecnologías móviles, están facilitando en gran manera el acceso a la información y reduciendo la necesidad de acudir a un bibliotecario de referencia o la visita física al mostrador de la biblioteca. Todas nuestras colecciones se están moviendo hacia lo digital y online y ya hemos aprendido que nuestros servicios deben situarse donde se localizan la información y los usuarios. Esta nueva situación ha obligado a cambiar la forma en la que se lleva a cabo el trabajo de referencia.

¿Cuál es el papel que estos servicios deben jugar a la luz de las transformaciones tecnológicas y sociales protagonizadas por servicios generales como *Google*, *Wikipedia*, o específicos como *Ana* de *IKEA* o *ChaCha*, por citar unos pocos?

A una certeza hemos llegado: a pesar de las voces de alarma que vaticinaban la desaparición de los servicios de referencia ante la escasa demanda, esta tarea no está desapareciendo, sólo ha cambiado el sitio en el que las transacciones están teniendo lugar; ya no se sitúan en el mostrador de referencia, ni siquiera en la biblioteca física, se está produciendo en la Red.

Los servicios de referencia virtual en tiempo real son el intento de las bibliotecas por adaptarse a los nuevos hábitos y necesidades de sus usuarios¹. El bibliotecario referencista debe mirar el servicio desde la perspectiva de la persona que lo utiliza y modificarlo hasta que se adapte a sus expectativas. Hoy día se espera una respuesta rápida, y es por ello que las bibliotecas están incorporando a sus servicios sistemas de mensajería instantánea (chat, sms), así como aplicaciones, sitios y redes sociales o mundos virtuales: *Skype*, *Twitter*, etc.

“El servicio de referencia no ha desaparecido, sólo ha cambiado el sitio en el que las consultas tienen lugar: la Red”

Sin embargo, y a pesar de la incorporación de estos medios, los servicios de referencia virtual no sustituyen a los tradicionales, ni siquiera entre ellos, ya que, por el momento no existe ningún método que satisfaga a todos aquellos que los utilizan y reemplace completamente a los anteriores.

Qué nos ofrece el mercado de la referencia virtual

El panorama de este mercado se encuentra muy diversificado y proliferan cantidad de productos que pueden aplicarse directa o indirecta-

mente en los servicios de referencia virtual. Podemos comenzar diferenciando aquellas aplicaciones que requieren personal para la prestación del servicio de las que son automáticas, como los agentes de respuestas. Esta clasificación no altera el planteamiento inicial que hace **José-Antonio Merlo** (2009), de manera que referencia digital es un término reservado a la intervención en línea de bibliotecarios, mientras que otros servicios de información no bibliotecarios que se prestan también en línea no forman parte del mismo concepto. Es el caso de sistemas como *Verbots.com* que son una combinación de inteligencia artificial, proceso de lenguaje natural, y creatividad. Al no contar con la intervención de bibliotecarios no pueden considerarse un servicio de referencia.

<http://www.verbots.com/products.php>

Aplicaciones atendidas por bibliotecarios

Proporcionan al público un enlace o una ventana en el sitio web, funcionando internamente mediante el uso de un servicio de mensajería instantánea (IM) o chat, que puede estar atendido por una o varias personas. Si en el caso del chat el usuario tiene que acudir a la web en la que se encuentre, en el caso de IM, si tiene el contacto de la biblioteca en su lista podrá hacer la pregunta desde su cliente de mensajería instantánea. Por tanto, la percepción de proximidad es mayor y garantiza un uso más intenso del servicio.

Si atendemos a la operatividad, los dos métodos son similares ya que hacen posible: incrustar el código del chat en distintos sitios web de la biblioteca o de la organización, enviar urls al solicitante, gestionar colas para redirigir una consulta a otro bibliotecario, enviar informes o transcripciones y el envío de archivos entre bibliotecario y usuario o viceversa, personalizar el idioma de la interfaz, conservar el historial

Figura 1. Ask Western Libraries en las bibliotecas de la University of Western Ontario

de sesiones de un mismo usuario. Estas características, relacionadas muchas de ellas con la expansión de *widgets* de todo tipo que surgen en la web 2.0, hacen posible acercar el servicio al entorno más próximo de los que lo utilizan –ejemplo de ello es el *Qwidget* de *QuestionPoint*–.

De gran valor en este entorno son también la co-navegación (posibilidad de navegar de forma remota con el usuario), y el mantenimiento de una base de conocimientos común de respuestas compartidas.

Las aplicaciones atendidas por bibliotecarios pueden ser comerciales (*QuestionPoint* de *OCLC*, *AsK a Librarian* de *Tutor.com*) o en código abierto, como *LibraryH3lp*, que constituirá el tema central de este artículo.

Además, en los últimos dos años y coincidiendo con la evolución de las aplicaciones de la web 2.0, se ha incrementado el número de servicios de referencia virtual

“Las bibliotecas se adaptan a los nuevos hábitos de sus usuarios con los servicios de referencia virtual en tiempo real”

que utilizan el chat de *Meebo* y los servicios de mensajería instantánea *Messenger* de *Microsoft*, *GTalk* de *Google* o *Yahoo! Messenger*.

Herramientas que se están aplicando a los servicios de referencia más recientemente son: el software para los sms resultado de la expansión del móvil como plataforma, con algunas aplicaciones de interés como el canal sms para el sistema *Android* de *LibraryH3lp*; software voz por ip *VOIP*, que hace posible la videoconferencia (*Skype*); el microblogging, para el cual *Twitter* se ha convertido en la aplicación de apoyo a los servicios de referencia de

mayor impacto este año (el servicio de las bibliotecas de *Maryland Ask-UsNow!* que utiliza *QuestioPoint* también tiene su cuenta de *Twitter*)

<http://twitter.com/askusnow>

Aplicaciones automáticas

Son sistemas que responden de forma interactiva a las preguntas más frecuentes planteadas en lenguaje natural. Un caso destacado es *IntelliResponse* que utiliza la *University of Western Ontario* en su servicio de referencia *Ask Western Libraries*, de forma complementaria a su servicio de referencia bibliotecaria con *LibraryH3lp*.

<http://www.intelliresponse.com>

<http://uwo.intelliresponse.com/libraries/index.jsp?requestType=NormalRequest&source=4&id=1707&question=Can+I+renew+my+library+books>

LibraryH3lp es una aplicación de mensajería instantánea (IM) integrada y de chat vía web que, como

acabamos de ver, se incluye en el grupo poco abundante de aplicaciones en código abierto, y ha sido diseñada específicamente para las necesidades de los servicios de referencia virtual de las bibliotecas.

Según sus creadores **Eric Sessoms** (programador) y **Pam Sessoms** (bibliotecaria de referencia), esta aplicación destaca principalmente por su flexibilidad, ya que posibilita:

- Diseñar e implementar todo el flujo de trabajo derivado de un servicio de consulta virtual vía chat.
- Incorporar la ventana del chat desde donde los usuarios realizan sus consultas allí donde queramos.
- Organizar el servicio de manera que sea atendido por operadores simultáneos, gestionar de esta manera las distintas conversaciones en cola y transferir las consultas dentro de la red de bibliotecas.

“LibraryH3lp es una aplicación de mensajería instantánea integrada y de chat vía web”

- Disponer de una aplicación en código abierto (en parte) cuyas licencias tienen un coste muy bajo.

En origen, *Library3hlp* surge en el año 2003 para responder a las necesidades de tres bibliotecas universitarias: *Duke*, *North Carolina State* y *North Carolina at Chapel Hill*, que buscaban colaborar (aunando recursos compartiendo el personal) para mantener un servicio de referencia virtual incluso por la noche conocido como *Night Owl*.

Inicialmente y al igual que la *Biblioteca de la Universidad de Sevilla (BUS)*, probaron con otras aplicaciones gratuitas como *Meebo*, hasta que en 2007 comenzaron a utilizar una solución peer-to-peer

–entre bibliotecarios– denominada *Pidgin4Lib* que tras una serie de problemas les llevó a modificar y escribir de nuevo el código, origen de *LibraryH3lp*.

Buscando la flexibilidad, utilizan el protocolo *xmpp (eXtensible Messaging and Presence Protocol)* –conocido como *jabber*– que les hace posible mantener a la vez diversos sistemas de IM y un chat atendido por varios operadores.

Unas 23 bibliotecas en todo el mundo lo utilizan para sus servicios de referencia virtual, entre ellas la *BUS*, única institución española que ha implementado la aplicación.

http://www.libsuccess.org/index.php?title=Online_Reference#Libraries_Using_libraryh3lp_for_Embedded_Chat

El soporte tecnológico es informal pero se presta por parte de los creadores del programa siempre que es posible –la experiencia de la *BUS* en este sentido ha sido positiva–. Se mantiene la comunicación entre las personas que lo utilizan mediante distintas aplicaciones: *Google Groups*, un blog para anunciar los cambios y *Twitter* para problemas urgentes.

Canales de referencia virtual de la BUS

Se ha venido ofreciendo un amplio abanico de canales para atender las consultas mediante el servicio de referencia virtual: formulario, correo electrónico, FAQs, teléfono, *Twitter* y chat. Las preguntas las canaliza un bibliotecario especializado. Estas vías tienen en común el hecho de ser no presenciales, pero se diferencian en la inmediatez e interactividad.

http://bib.us.es/servicios/pregunte/bibliotecarios_especializados-ides-idweb.html

Las no inmediatas, como el formulario *Consúltenos* o el correo-e, garantizan una respuesta especiali-

zada a la comunidad universitaria y en un plazo de dos días. La *BUS* proporciona también unas FAQs que remiten a páginas de ayuda relacionadas con distintos recursos y servicios.

<http://bib.us.es/faqs-ides-idweb.html>

La referencia inmediata, teléfono, *Twitter* o chat, ofrecen la comodidad de realizar la consulta en el momento en el que la necesidad surge y sin las exigencias del resto de los canales. Estas vías de comunicación son cada vez más populares no sólo para los que están familiarizados con las nuevas tecnologías sino también para aquellos que reconocen su utilidad. En este sentido tenemos que referirnos tanto a los usuarios como a los bibliotecarios que deben atenderlos.

En cuanto al chat, objeto de este artículo, desde finales de 2006 se iniciaron experiencias individuales de algunas bibliotecas de área con plataformas como *Plugoo* o *Meebo*. En la mayoría de los casos la elección del sistema respondía a las posibilidades de los sitios web para incorporar el chat: blogs, plataformas wiki, portal de la biblioteca y otros sitios web institucionales.

Por otro lado, los datos sobre el servicio eran bastante desiguales entre los centros: casi la mitad de las bibliotecas de área habían experimentado con el chat obteniendo resultados dispares y a raíz de iniciativas individuales que no compartían unos principios comunes. La otra mitad, por diversas razones, no se había planteado aún experimentar con un servicio de referencia virtual, pero continuaban con una intensa actividad en la versión presencial del servicio.

Implementación de LibraryH3lp en la BUS

Nuestra necesidad estaba bien definida de partida: idear un sistema que permitiera proporcionar un

servicio de referencia virtual a todos los usuarios de la *Universidad de Sevilla (USE)*, con un horario lo más amplio posible, que no presentara una gran carga de trabajo extra a unos pocos bibliotecarios al estar repartido entre todos, y que dispusiera de canales que facilitaran el reenvío de las consultas especializadas, sin generar un esfuerzo adicional al usuario. ¿Y cómo conseguir todo esto? Pues encontrando un programa que permitiera rentabilizar y coordinar nuestra principal baza: un personal numeroso y experimentado en la atención al usuario.

Tras una revisión bibliográfica y barrido selectivo por las soluciones que habían encontrado bibliotecas similares a la nuestra, el programa seleccionado fue *LibraryH3lp*.

Para su experimentación se contó con un grupo de trabajo formado por miembros de las bibliotecas de área que permitiera tener en cuenta las distintas realidades de los centros. Este grupo se ha venido reuniendo de forma regular desde finales de febrero de 2009.

Para el trabajo colaborativo se continuó utilizando una wiki, consolidada ya desde 2007 como plataforma de trabajo para la implementación de estas aplicaciones.

<http://herramientas2-0.pbworks.com/Servicio-de-referencia-virtual>

Se llevó a cabo un primer período de pruebas y testeo del programa durante el mes de marzo de 2009, en el que se creó el chat *Alfinchat* y en el que participaron todos los miembros del grupo. Se probaron las dos opciones que *LibraryH3lp* proporciona para atender el chat: un cliente web en cualquier navegador o un cliente externo como *Pidgin* (un cliente chat universal). Durante esta fase los miembros del grupo interpretaron el papel de usuario para comprobar las funciones de la aplicación y se hicieron transferencias de “usuarios” entre biblioteca-

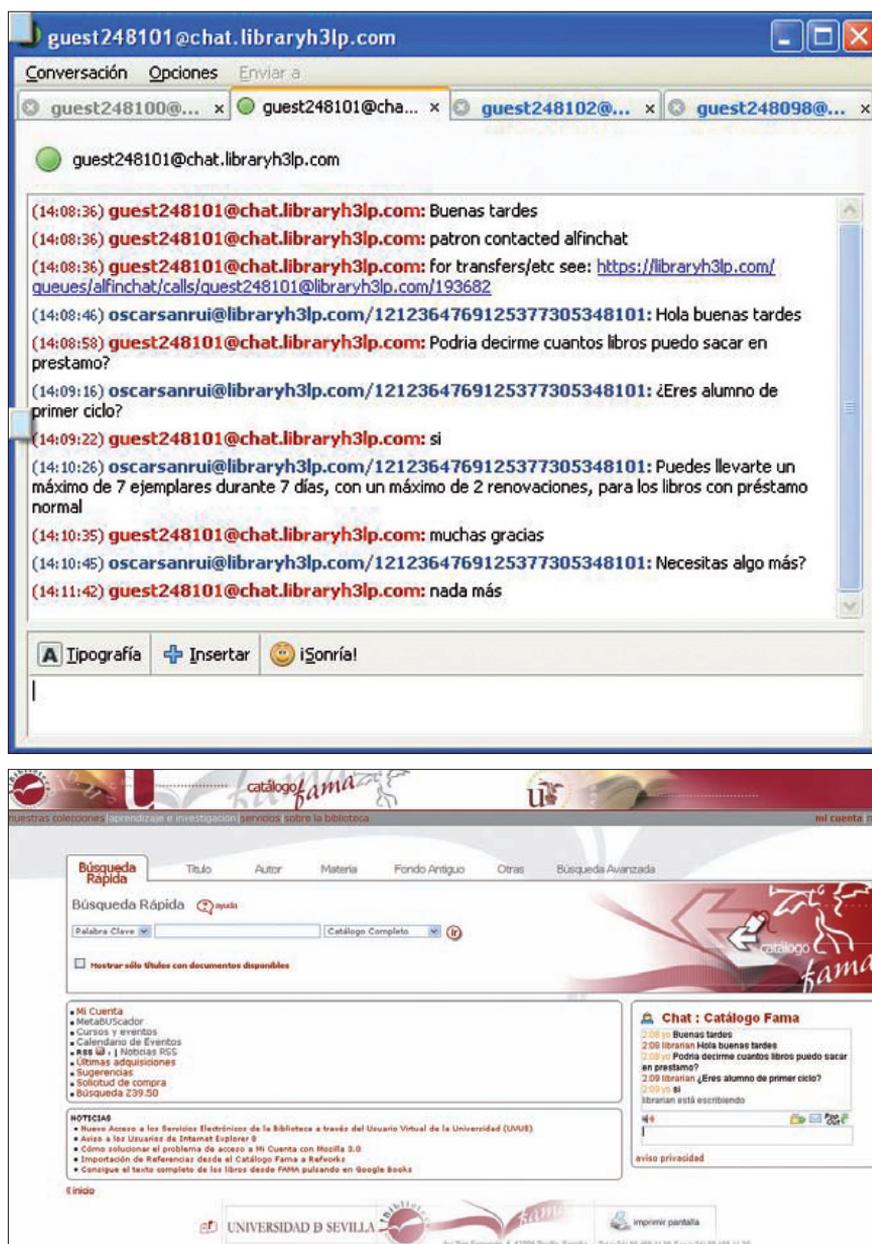


Figura 2. Ventana de chat del bibliotecario y widget del chat en el catálogo Fama

rios, comprobando la inmediatez, transparencia y eficacia del sistema en este aspecto.

<http://www.pidgin.im/>

Luego se abrió un segundo período de prueba, esta vez con un chat real que se colocó en el catálogo de la *BUS, Fama*. Además, se diseñó una forma de almacenamiento de las conversaciones alternativo al propio *LibraryH3lp*, debido a que éste guarda el registro de las conversaciones en ficheros .zip, que no facilitan su recuperación posterior de cara a un análisis y valoración o elaboración de FAQs temáticas.

Tras valorar diversos métodos se decidió enviar las conversaciones a una cuenta de correo en *Gmail* y usar etiquetas para clasificar los temas.

Otro aspecto importante a decidir fue la elección de la ventana de chat que íbamos a poner en el catálogo. De los tipos de ventana que proporciona *LibraryH3lp*, una primera denominada *follow me* tiene la ventaja de acompañar al usuario durante la navegación, independientemente de la página donde esté situada; en la segunda modalidad, que se incorpora a la página,

se pierde cada vez que se pincha en un enlace o se realiza una búsqueda en el catálogo que haga cambiar de página. Por ello utilizamos la ventana *follow me*, por razones obvias. No obstante, otra diferencia entre ambas ventanas es que el acceso a la segunda es inmediato (se ve al entrar en *Fama* y se puede escribir directamente en ella), mientras que en la primera opción hay que hacer clic para abrir la ventana donde escribir el mensaje.

“LibraryH3lp es una aplicación en código abierto diseñada para las necesidades de los servicios de referencia virtual de las bibliotecas”

En los resultados de la primera semana de testeo en *Fama*, se observó un descenso en el número de consultas respecto al obtenido con el anterior chat utilizado (*Plugoo*), en el mismo sitio del catálogo, probablemente debido a la pérdida de inmediatez de la ventana *follow me*. Se decidió cambiar al modelo embebido hasta que el sistema se encuentre asentado y los usuarios se familiaricen con el servicio.

A partir de entonces se inicia el proceso de difusión interna, formación y puesta en marcha de los cinco chats temáticos además del chat de *Fama*, así como un período de prueba real con un horario que abarca casi el 80% del horario total de apertura de la biblioteca y casi 130 bibliotecarios dados de alta.

Organización del servicio

Puesto que *LibraryH3lp* hace posible crear distintas ventanas de chat (y dividir las por temas, servicios o como se desee), y asignar un número ilimitado de bibliotecarios a un chat, a varios o a todos, se or-

ganizó el servicio siguiendo el esquema indicado en la tabla 1.

En ella se puede ver cómo nuestro servicio se organizó por áreas temáticas, más un chat de consulta general, atendido por todos los bibliotecarios y ubicado en el lugar más visible de la biblioteca: el catálogo *Fama*.

El tipo de servicio que se proporciona, definido en la política de uso, es la asistencia en tiempo real a los usuarios de la biblioteca. Al igual que ocurre en una consulta telefónica, las búsquedas que conlleven el manejo de varias bases de datos o sean demasiado extensas hay que redirigirlas al correo-e o a una entrevista personal con el bibliotecario especializado en ese tema. El chat puede considerarse una vía para la resolución de dudas, pero en algunos casos no puede ser más que una primera toma de contacto o un servicio para reconducir la consulta por la vía más adecuada.

“Con este servicio se proporciona asistencia en tiempo real a los usuarios de la biblioteca”

En principio no hay límites en cuanto a la comunidad a la que va

dirigido, cualquier persona puede hacer uso del servicio de referencia virtual, aunque nos reservamos el derecho a restringirlo a los miembros de la comunidad universitaria si el volumen es tal que pone en riesgo su buen funcionamiento.

El tipo de consultas queda especificado en la política de uso: aquellas que traten sobre el funcionamiento de nuestros recursos y servicios, y solicitudes de ayuda para búsqueda y localización de información. La tarea de efectuar la búsqueda en sí y el posterior análisis de los resultados le corresponderá siempre al usuario.

Disponer de un número tan elevado de personal hace posible mantener un horario muy amplio, sobre todo en el chat del catálogo *Fama*, que cuenta con el mayor número de bibliotecarios asignados a su atención.

Marketing interno/formación

El éxito de un proyecto como éste, con una organización tan flexible que no depende de establecer turnos obligatorios para que funcione, radica en que todos los bibliotecarios se sientan partícipes y adquieran cierto compromiso. Para ello hay que presentar el servicio de forma atractiva, que invite tanto al personal bibliotecario más joven, como al más experimentado. Puesto que es el personal de los centros el que lleva el mayor peso en este

Chats	Bibliotecas
<i>Biosalud</i> (área biomédica)	Centros de la salud, biología, farmacia
<i>Quifimat</i> (área científica)	Física, química, matemáticas
<i>Humanidades</i>	Arquitectura, humanidades, comunicación, bellas artes
<i>Socialchat</i> (área de ciencias sociales)	Derecho y ciencias del trabajo, empresariales, filosofía y psicología, económicas, educación
<i>Tecnochat</i> (área técnica)	Ingenieros, politécnica, informática, <i>Euita</i>
<i>Alfinchat</i> (catálogo <i>Fama</i>)	Todas las bibliotecas y servicios centrales

Tabla 1

servicio, el objetivo a la hora de presentarlo fue el de ganar aliados que colaboraran para conseguir más adeptos dentro del personal.

Para ello se diseñó una presentación, a la vez anuncio y tutorial, y convocamos por áreas temáticas a representantes de todas las bibliotecas. Las reuniones se celebraron en centros próximos a sus lugares de trabajo y se organizaron en dos bloques: presentación del sistema y demostración de su funcionamiento, y debate y estudio de viabilidad por parte de los representantes de las bibliotecas. La participación se presentó siempre como voluntaria. No fue necesaria más formación por su facilidad de uso.

Compromisos y políticas de privacidad

Los aspectos más importantes del uso del servicio de referencia virtual, desde el punto de vista del usuario y del bibliotecario, necesitan ser recogidos en un documento que sirva de marco y referente a unos y a otros. Se redactaron dos políticas de uso para cada uno de los colectivos para definir el servicio y su campo de aplicación, lo que se puede esperar de él/lo que se espera de nosotros.

Un aspecto esencial es el derecho a la privacidad de nuestros usuarios cuando nos hacen llegar sus consultas realizadas de forma anónima y sin que se requiera ninguna identificación previa para usar el servicio. Se les recomienda que no introduzcan información personal, ya que no se puede garantizar completamente que la comunicación no pueda ser intervenida por un tercero.

Se mantiene no obstante un repositorio donde se almacenan las conversaciones clasificadas por temas, y se advierte en la política del servicio que su finalidad será la evaluación y mejora constante del servicio.

El mayor peligro de este diseño es que entren personas con intencio-

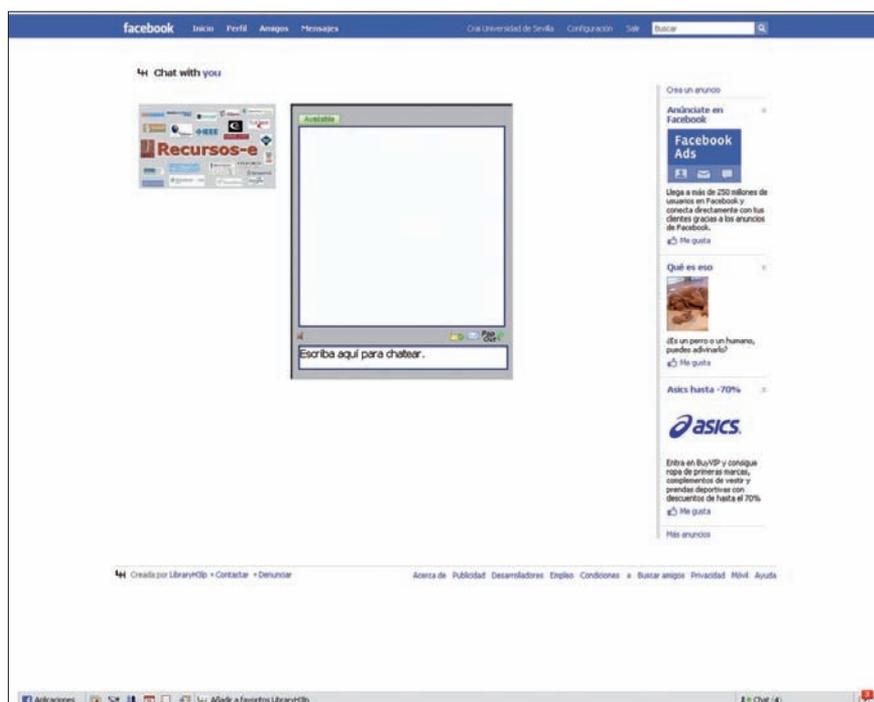


Figura 3. Aplicación de *LibraryH3lp* en el perfil de la biblioteca en Facebook

“El éxito del proyecto, está en que todos los bibliotecarios se sientan partícipes y adquieran cierto compromiso”

nes poco serias y nos hagan perder el tiempo y la paciencia, por lo que se ha incluido un apartado en la política de uso sobre el comportamiento que se espera del usuario. Podemos afirmar, para nuestra fortuna y tranquilidad, que hasta el momento la incidencia de comentarios poco apropiados ha sido mínima.

Marketing externo

El plan de marketing asegura que el servicio llegue al conocimiento del grupo de usuarios al que va dirigido.

Se han previsto los canales habituales para la distribución de noticias, y se informará del nuevo servicio en las sesiones de formación en competencias informacionales dirigidas a toda la comunidad universitaria, insistiendo en los estudiantes de nuevo ingreso, mediante

el curso de orientación al estudio que reciben al comenzar las clases. Así mismo se está difundiendo desde las aplicaciones de la Web social que la biblioteca utiliza como blogs y wikis, y en sitios y redes sociales (*Facebook*, *Tuenti*, *Twitter*) donde la biblioteca y sus bibliotecarios participan.

Para una mayor difusión del servicio en las redes sociales y tecnologías móviles, se ha integrado el chat en nuestro perfil en *Facebook* así como en los perfiles de los bibliotecarios y se está trabajando en el acceso al chat desde el móvil, concretamente con la versión de *LibraryH3lp* para *Android*, de *Google*.

Como marketing más tradicional se han diseñado tarjetas con imágenes del servicio de chat así como carteles divulgativos.

Evaluación

La valoración de este servicio está organizada en tres ramas: el análisis estadístico de su uso, el feedback de los usuarios y el análisis de las transcripciones.

LibraryH3lp proporciona diversos informes estadísticos en forma

de gráficos que comparan el uso del chat por diferentes criterios y facilitan la tarea del análisis cuantitativo del servicio. Estos datos aportan información valiosa acerca del comportamiento de los usuarios y de los mismos bibliotecarios: horarios en los que se concentra la mayor parte de las consultas, chats más activos o bibliotecarios más participativos.

Durante los meses de junio y julio en que el servicio ha estado funcionando en modo de pruebas y sin mayor publicidad, se ha atendido un total de 301 consultas: 190 en junio (63%), y 111 en julio (37%), coincidiendo con período de vacaciones.

Como muestra la figura 4, aunque las consultas se realizan a lo largo de todo el día, el máximo tiene lugar en la franja horaria de 12:00 a 14:00 horas, con diversos picos durante la tarde, en que no cesa la actividad.

El chat que más consultas recibe es *Alfinchat* (del catálogo *Fama*) con el 66%, tanto en junio como en julio, seguido de *Technochat* del área técnica.

El análisis cualitativo lo basamos en la cuenta de *Gmail*, que sirve de repositorio para guardar las conversaciones. Mediante las etiquetas se podrán filtrar todas las conversaciones que han tenido lugar por temas y descubrir los más comunes en las preguntas de los usuarios. Como en el análisis cuantitativo, también puede aportarnos información sobre nuestro comportamiento al tratar virtualmente con el usuario, con vistas a detectar necesidades de formación del personal o introducir otros mecanismos que hagan posible mejorar el servicio.

Las etiquetas asignadas durante los meses de junio y julio (98 en total) se han utilizado en 314 ocasiones para describir las conversaciones, y se han agrupado en cuatro categorías: “catálogo *Fama*”, “recursos electrónicos”, “servicios” e

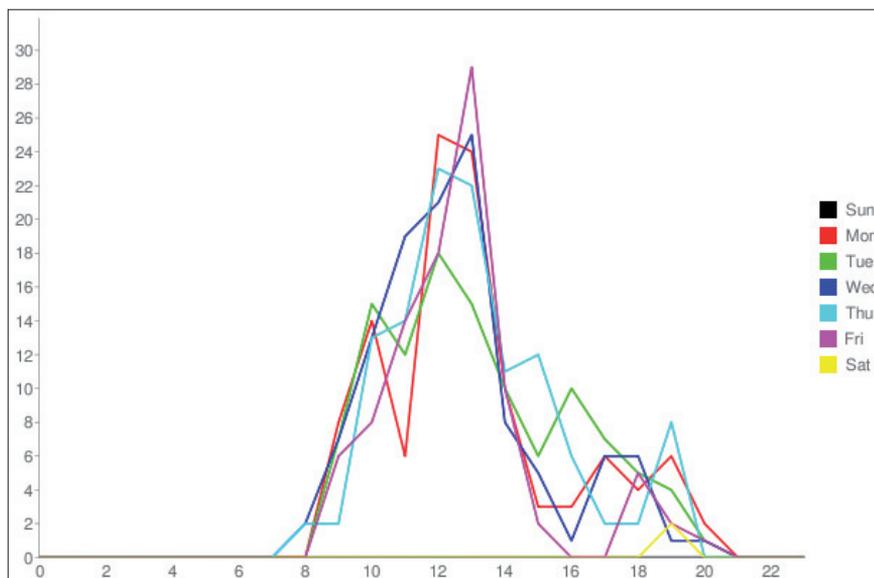


Figura 4. Sesiones de consultas distribuidas por horas

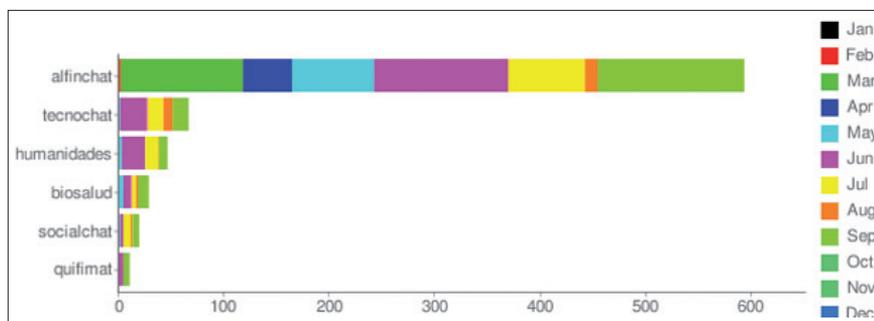


Figura 5. Sesiones de consultas distribuidas por chats

“Durante los meses de junio y julio de 2009, funcionando en modo de pruebas, se ha atendido un total de 301 consultas”

“información sobre las bibliotecas de la *BUS*”. Las preguntas sobre el uso del catálogo han sido las más abundantes, así como la localización de ejemplares o el acceso a *Mi cuenta*. En segundo lugar, las consultas han ido dirigidas hacia la localización y acceso a los recursos electrónicos (licencias, acceso remoto, texto completo), destacando las que hacen referencia a normativa técnica. En relación con los servicios de la biblioteca, Préstamo es el que más consultas ha generado, con dudas sobre renovaciones o período de verano. Por último, un

buen número de preguntas se han concentrado en solicitar información sobre aspectos concretos como horarios, localizaciones o servicios de la *BUS*.

Otras consultas han consistido en búsquedas bibliográficas básicas y avanzadas de diferentes temas, incidencias sobre publicaciones seriadas, sobre el propio servicio del chat o información sobre fondo antiguo.

En cuanto al tipo de usuario, y aunque no pedimos que se identifiquen, podemos deducir por el tipo de preguntas que pertenecen a la comunidad universitaria de Sevilla, desde alumnos que aún no conocen los horarios, ubicaciones de las bibliotecas o la búsqueda en el catálogo, hasta alumnos de últimos cursos, doctorandos, investigadores y profesores, dado el número de consultas relativas al acceso a los

recursos electrónicos y búsquedas especializadas.

Sobre las respuestas dadas y personal que responde, las primeras dependen de la especialización y experiencia del operador, que puede transferir la consulta si no conoce la respuesta adecuada. En numerosas ocasiones estas respuestas han incorporado direcciones url, con enlaces a contenidos que amplían la información. En contadas ocasiones el usuario se ha mostrado un tanto impaciente si la respuesta no es inmediata y abandona la conversación antes de que dé tiempo a contestarle. En otros, al tratarse de un servicio sin promoción y en pruebas, como así se informa convenientemente, los usuarios hacen pruebas con él sin esperar que nadie responda. Se han recibido también muchas felicitaciones, complacidos por la implantación del nuevo servicio.

Podemos concluir diciendo que nos estamos moviendo hacia servicios en tiempo real y esto significa que las bibliotecas deben pensar en servicios de referencia proactivos, que localicen situaciones en las que se necesite información y referencia, situaciones en las cuales las bibliotecas se inserten en los espacios que la gente está realmente usando. La tecnología nos lo está facilitando. Si no somos ágiles en dar una

respuesta rápida a lo que el usuario demanda, un usuario cada vez más exigente e impaciente, algún otro colectivo o entidad se nos adelantará y perderemos la oportunidad y la razón de nuestro servicio.

“Las preguntas sobre el uso del catálogo han sido las más abundantes, seguidas de las de localización y acceso a los recursos-e”

Para la *BUS*, la amplia oferta del servicio de referencia virtual con *LibraryH3lp* supone un auténtico reto de servicio inmediato y eficaz a la comunidad que está resultando muy valorado, aumentando nuestra visibilidad y utilidad y, por otro lado, está ofreciendo la oportunidad a los bibliotecarios de sentirse partícipes de un proyecto en común, fortaleciendo los lazos transversales. Sin lugar a dudas, el mayor valor de esta biblioteca son sus bibliotecarios y el éxito o fracaso de un proyecto de estas características depende básicamente de ellos.

Notas

1. **Abarca-Villoldo, Marta.** Servicios de referencia virtual sincrónicos en bibliotecas universi-

tarias: estado de la cuestión y perspectivas. 2009 (proyecto).

Bibliografía

Francoeur, Stephen. “My workshop on effective chat reference” *Digital reference*, April, 2009. <http://www.teachinglibrarian.org/weblog/blogger.html>

Merlo-Vega, José-Antonio. “Referencia digital y servicios electrónicos de información”. *Anuario ThinkEPI 2009*, EPI SCP, pp. 137-140. <http://www.thinkepi.net/referencia-digital-y-servicios-electronicos-de-informacion>

Rettig, James. “Reference service: from certainty to uncertainty”. *Advances in librarianship*, 2006, v. 30.

Ryan, Susan M. “Reference transactions analysis: the cost-effectiveness of staffing a traditional academic reference desk”. *The journal of academic librarianship*, 2008, v. 34, n. 5, pp. 389-399.

Sessoms, Pam; Sessoms, Eric. “LibraryH3lp: a new flexible chat reference system”. *The Code4Lib journal*, 2008, n. 4. <http://journal.code4lib.org/articles/107>

Nieves González-Fernández-Villavicencio, Juan-Antonio Barrera-Gómez, María-José Gómez-Fernández, Miriam Moscoso-Castillo, Victoria Santos-Flores y Marta Suárez-Samaniego.

Biblioteca de la Universidad de Sevilla.

nievesg@us.es

jabarrera@us.es

mjosegomez@us.es

miriamchu@us.es

vivi@us.es

martas@us.es

Próximos temas centrales

Enero 2010

Sector editorial

Marzo 2010

Publicidad y comunicación empresarial

Mayo 2010

Información bio-médica

Julio 2010

Arquitectura de la información

Septiembre 2010

Cooperación de bibliotecas en red

Noviembre 2010

Medios de comunicación en internet

Los interesados pueden remitir notas, artículos, propuestas, publicidad, comentarios, etc., sobre estos temas a: <http://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/index>