



Date : 31/07/2008

El valor de migrar a lo virtual

Asma Al-Wreikat,
Al- Balqa Applied University, Al-Salt, Jordan

Traducción al español: Manuel Cifuentes Romero

Meeting: 158. Reference and Information Services
Simultaneous Interpretation: Not available

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 74TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL

10-14 August 2008, Québec, Canada
<http://www.ifla.org/iv/ifla74/index.htm>

Resumen:

El servicio de referencia virtual de Jordania (conocido como VRS), en particular el servicio a tiempo real (servicio de chat) se está convirtiendo en norma por todas partes del mundo, y particularmente en bibliotecas universitarias. Este trabajo va a evaluar si la gestión de las bibliotecas universitarias jordanas da cuenta de las ventajas que proporciona un entorno virtual. Para demostrarlo, el investigador formó dos grupos de opinión: grupo A al que se puso en un entorno virtual en tiempo real y un grupo B puesto en un entorno físico tradicional. Se crearon 2 listados idénticos con preguntas de referencia, entregándose a los dos grupos para que cada uno las contestara utilizando su entorno, con el fin de valorar las ventajas del entorno virtual.

Introducción:

El servicio de referencia virtual, en particular el servicio a tiempo real (servicio de chat) se está convirtiendo en norma en bibliotecas de todo el mundo, y en particular en las universitarias. A partir de finales de los años 90, las bibliotecas empezaron a desarrollar el servicio de referencia virtual, conocido como VRS. El uso de la vía virtual en el mostrador de referencia, hace que el servicio de referencia de la biblioteca se realice, la mayor parte de las veces, en tiempo real.

Las bibliotecas universitarias en Jordania están consideradas como las bibliotecas más avanzadas en materia tecnológica en comparación con otros tipos de bibliotecas. Sin embargo, el servicio de consulta virtual a tiempo real todavía se desconoce y no se utiliza en las bibliotecas universitarias jordanas. Esto podría ser debido a varias razones, como el desconocimiento de la importancia de tal servicio y, en algunos casos, por la pobre infraestructura tecnológica.

Como la VRS se utiliza en bibliotecas de todo el mundo desde hace una década, sus ventajas están más que probadas en estos momentos, tanto para bibliotecarios como para usuarios, pero en este caso se trata de saber si a la hora de gestionar las bibliotecas universitarias en Jordania se tienen en cuenta las ventajas que proporciona un entorno virtual. Este trabajo tratará de valorar las ventajas de la utilización del servicio a tiempo real, en comparación con los servicios tradicionales.

Revisión bibliográfica:

El servicio de consulta virtual es relativamente nuevo en bibliotecas, un repaso a lo publicado revela que la mayor parte de lo escrito sobre la referencia virtual, se dedica a describir y definir este servicio. Se define como “una nueva y apasionante manera de ofrecer los servicios de consulta vía Internet. Utilizando un software basado en servicios de chat, el bibliotecario puede atender consultas en directo; abrir páginas Web, bases de datos de bibliotecas, diapositivas en PowerPoint, u otras aplicaciones de software para ordenador de usuario” (Virtual Reference 101, 2004). Kelly hizo una descripción del servicio de consulta virtual, y para ello utilizó el término servicio a tiempo real; proporcionó la primera experiencia utilizando el servicio de chat en el mostrador de referencia en la biblioteca de la Universidad de Bowling Green State (Broughton, 2001). Zheng declaró que el servicio de consulta virtual había aparecido a mediados de los 90 como un nuevo desarrollo de los servicios de referencia tradicionales (Zheng, 2006). Jacso describió la forma de ofrecer fuentes de información para usuarios antes de la aparición del VRS, donde los bibliotecarios guardaban en favoritos sus recursos en línea preferidos con el fin de ofrecer a los usuarios la información requerida. El autor declaró que el primer paso hacia el VRS fue la idea de los usuarios no presenciales (a distancia). Uno de los primeros intentos de esta idea fue el OPAC (Jasco, 2003). También fue utilizada en los primeros estadios del software para VRS, la mensajería instantánea (virtual reference 101, 2004). El servicio de consulta virtual a tiempo real (servicio de chat) es la forma más utilizada del VRS en las bibliotecas, debido al ahorro de coste y tiempo; Helfer dice que la utilización del correo electrónico es una pérdida de tiempo, cuando los usuarios envían la pregunta y esperan a que el bibliotecario consulte su correo, y en muchos casos los usuarios no dan información suficiente en su pregunta, por lo que el bibliotecario tiene que enviarles otro para requerir una mayor información y poder contestar su pregunta (Helfer, 2001). El proceso completo puede tardar 24 horas, mientras que utilizando el servicio de chat, el proceso puede tardar unos minutos. Además, el servicio a tiempo real es más preciso que los servicios de referencia tradicionales, ya que las consultas en línea se actualizan regularmente. Sin embargo, Zumalt nos dice que hay una mínima diferencia entre la información obtenida según recursos tradicionales y recursos de Internet (Zumalt and Pasicznyuk, 1998). La revisión bibliográfica revela una laguna en los estudios e investigaciones que han utilizado los servicios de consulta a tiempo real en las bibliotecas del mundo académico en Jordania y bibliotecas de la región, y así, este trabajo tratará de superar dicha laguna y mostrar las ventajas que podría obtener una biblioteca utilizando el servicio a tiempo real en su sección de referencia.

Metodología:

La investigación se llevará a cabo de la siguiente forma:

Creación de dos grupos de debate de estudiantes (Grupo A y Grupo B)

Creación de dos listados de preguntas de referencia idénticas
Poner al Grupo A en un entorno de consulta virtual a tiempo real para contestar las preguntas y al Grupo B en un entorno físico tradicional para contestar las mismas preguntas.
Calcular el tiempo empleado por cada grupo para contestar las mismas preguntas.
Utilización de Yahoo Messenger, como software utilizado por un voluntario del personal de la biblioteca para comunicarse con el Grupo A, ya que el servicio de consulta por chat no está disponible en las bibliotecas universitarias jordanas.

Herramientas:

El investigador utilizará como herramienta cuantitativa, la comparación del tiempo empleado en la contestación de las preguntas por ambos grupos: se utilizará el test T para analizar los datos.

Recogida de datos:

Con el fin de recoger los datos, el investigador ha diseñado dos listados idénticos de 10 preguntas de referencia, entregándoselos al grupo A y al grupo B, para su contestación en dos entornos diferentes.

Desarrollo del listado de preguntas de referencia:

El investigador elaboró 10 preguntas de referencia, tratando de escoger preguntas de fácil respuesta y que pudiesen ser respondidas tanto con recursos en línea como con impresos.

Usuarios investigadores:

Los usuarios investigadores pertenecen a la Al-Balqa Applied University, escogida como representación entre las bibliotecas universitarias. Puesto que las bibliotecas universitarias de Jordania se han agrupado en un consorcio, cualquier nuevo servicio aprobado por el consorcio, debería estar disponible en todas las bibliotecas universitarias.

Ejercicio piloto:

La finalidad del ejercicio piloto era comprobar que todas las preguntas del listado eran adecuadas para incluirlas. Si alguna de las preguntas no fuera adecuada, debería ser replanteada o eliminada del borrador final del listado. El investigador realizó las preguntas por primera vez al bibliotecario del servicio de referencia y al personal de la biblioteca que se ofreció voluntario a contestar las preguntas en tiempo real, utilizando el Yahoo Messenger. Todas las preguntas fueron consideradas adecuadas y el investigador las incluyó en la lista definitiva.

Importancia del estudio:

El Servicio de Referencia Virtual es relativamente nuevo en las bibliotecas jordanas, ya que algunos bibliotecarios de referencia no se han dado cuenta de las ventajas de la virtualización.

La biblioteca de Al-Balqa Applied University, donde ha tenido lugar este estudio, todavía presenta sus servicios de referencia en un entorno más físico que virtual. Además el servicio a tiempo real (servicio de chat) no está disponible en las bibliotecas universitarias jordanas. Por consiguiente, los resultados de esta investigación deberían

tener un valor significativo al constatar los beneficios en ahorrar tiempo y costes si se utilizase un entorno virtual total.

Resultados y debate:

Con el fin de comparar entre los tiempos medios empleados por los dos grupos al contestar las preguntas, el investigador utilizó test T (Véase apéndice). Las tablas abajo representan el tiempo empleado por el grupo A, dentro de un entorno a tiempo real y el grupo B, dentro de un entorno físico. Las preguntas fueron:

1. Encontrar un artículo en bibliotecas digitales
2. Dónde encontrar información estadística sobre países
3. Dónde encontrar significados de abreviaturas
4. Dónde encontrar información sobre universidades del Reino Unido
5. Dónde encontrar información de viajes
6. Dónde encontrar información sobre estilos de citación
7. Cómo obtener la diferencia horaria entre Jordania y Canadá
8. Encontrar un diccionario especializado en Biblioteconomía y Documentación
9. Encontrar un recurso sobre conversión de medidas
10. Encontrar un recurso sobre banderas de los diferentes países del mundo

Table 1: Time spent by group A on answering the question list

Group A	Time spent to answer Q1	Time spent to answer Q2	Time spent to answer Q3	Time spent to answer Q4	Time spent to answer Q5	Time spent to answer Q6	Time spent to answer Q7	Time spent to answer Q8	Time spent to answer Q9	Time spent to answer Q10
Student 1	9 m*	4 m	7 m	8 m	4 m	8 m	9 m	4 m	10 m	6 m
Student 2	3 m	3 m	4 m	9 m	3 m	6 m	6 m	6 m	7 m	5 m
Student 3	14 m	7 m	8 m	6 m	6 m	7 m	8 m	4 m	6 m	6 m
Student 4	5 m	8 m	4 m	5 m	5 m	6 m	6 m	7 m	6 m	4 m
Student 5	6 m	4 m	5 m	8 m	4 m	8 m	6 m	6 m	7 m	4 m
Student 6	8 m	6 m	6 m	4 m	4 m	9 m	7 m	5 m	7 m	5 m
Student 7	6 m	3 m	8 m	6 m	6 m	7 m	6 m	6 m	6 m	8 m
Student 8	6 m	5 m	5 m	6 m	2 m	6 m	8 m	6 m	9 m	5 m
Student 9	4 m	2 m	6 m	6 m	4 m	8 m	6 m	4 m	7 m	7 m
Student 10	5 m	7 m	4 m	5 m	13 m	9 m	8 m	8 m	6 m	6 m
Student 11	4 m	9 m	6 m	8 m	6 m	6 m	9 m	6 m	10 m	8 m
Student 12	6	5m	6	8 m	7 m	6 m	7 m	6 m	9 m	9 m

Tabla 1: Tiempo empleado por el grupo A al contestar el listado de preguntas

Table 2: Time spent by group B in answering the question list

Group B	Time spent to answer Q1	Time spent to answer Q2	Time spent to answer Q3	Time spent to answer Q4	Time spent to answer Q5	Time spent to answer Q6	Time spent to answer Q7	Time spent to answer Q8	Time spent to answer Q9	Time spent to answer Q10
Student 1	35 m	41 m	15 m	23 m	17 m	45 m	35 m	20 m	25 m	15 m
Student 2	25 m	36 m	10 m	28 m	15 m	40 m	40 m	15 m	22 m	15 m
Student 3	33 m	55 m	16 m	20 m	20 m	37 m	36 m	15 m	26 m	10 m
Student 4	19 m	42 m	13 m	33 m	25 m	37 m	33 m	18 m	20 m	15 m
Student 5	23 m	37 m	n/a	23 m	n/a	40 m	29 m	20 m	18 m	18 m
Student 6	22 m	29 m	n/a	26 m	n/a	35 m	30 m	16 m	25 m	12 m
Student 7	31 m	36 m	n/a	21 m	n/a	36 m	36 m	19 m	18 m	15 m
Student 8	27 m	30 m	n/a	24 m	n/a	40 m	25 m	22 m	19 m	17 m
Student 9	38 m	26 m	17 m	27 m	18 m	35 m	30 m	15 m	23 m	13 m
Student 10	20 m	34m	15 m	33 m	15 m	25 m	35 m	24 m	20 m	10 m
Student 11	19 m	38 m	10 m	23 m	20 m	33 m	40 m	17 m	18 m	18 m
Student 12	24 m	41 m	15 m	26 m	13 m	38 m	35 m	15 m	15 m	12 m

Tabla 2: Tiempo empleado por el grupo B al contestar el listado de preguntas.

Al comparar los tiempos medios, por las ecuaciones de ambos grupos incluidos en el estudio, el investigador encontró que el del grupo A (utilizando un entorno virtual) es considerablemente menor que el del grupo B (utilizando un entorno físico), ver apéndice 1. En otras palabras, el entorno físico empleaba demasiado tiempo, en comparación con el entorno de referencia a tiempo real que no hacía perder el tiempo de los usuarios, ni el de los trabajadores. También es evidente que en el grupo B, algunos de los bibliotecarios de referencia fracasaron al ayudar a algunos estudiantes, al no conseguir dar respuesta a sus preguntas; sin embargo en el grupo A la totalidad de las preguntas fueron contestadas por el personal de la biblioteca situado al otro lado de la línea del servicio de chat.

Algunas diferencias evidentes en los estuvieron en las preguntas 2 y 6: el tiempo medio empleado por el Grupo B para contestar la pregunta 2 fue de 37 minutos y lo mismo para la pregunta 6, mientras que el grupo A invirtió una media de 5 minutos para la pregunta 2 y 7 minutos para la pregunta 6 (Véase tabla 3).

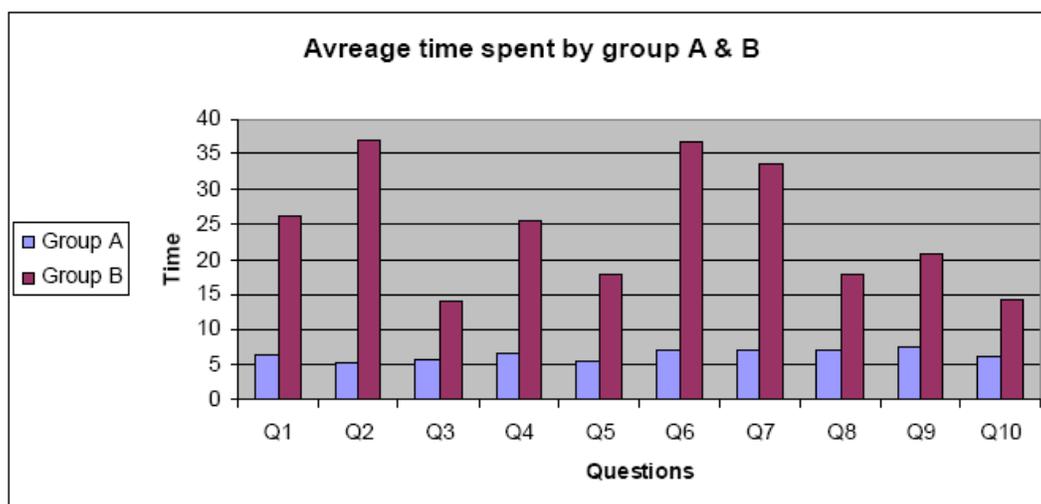


Tabla 3: tiempo medio empleado por los grupos A y B.

Estos resultados indicaron que aunque las bibliotecas universitarias de Jordania ofrezcan sus servicios en alguna forma de manera virtual y digital excepto el servicio de chat, esas bibliotecas podrían obtener beneficios en términos de ahorro de tiempo y coste, tanto para personal bibliotecario como para usuarios, si se utilizase el servicio de referencia en tiempo real, en particular el de chat.

Conclusión y sugerencias:

Las bibliotecas universitarias en todo el mundo ponen sus servicios al alcance de sus estudiantes dentro y fuera del campus, de forma virtual. Uno de los mejores servicios ofrecidos por la Sección de Referencia es el servicio de chat. Las bibliotecas universitarias jordanas están esperando ofrecer estos servicios pues hasta el día de hoy no están implantados en ninguna de ellas.

Después del análisis de los datos, se puso en evidencia que la mejor elección para ahorrar tiempo, tanto el personal de la biblioteca como los usuarios, era disponer de un mostrador de referencia donde se ofreciesen los servicios de referencia virtual, en especial el servicio de chat. Era obvio que para las bibliotecas universitarias jordanas sería beneficioso ofrecer un servicio de referencia por chat, y su coste estaría justificado al hacer realidad y poder atender las necesidades de los usuarios al mismo tiempo.

Como resultado, se recomienda que las bibliotecas adopten el servicio de chat y virtualicen en su totalidad los servicios de referencia con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios. Además, las bibliotecas deberían ofrecer cursos de formación para utilizar el servicio de chat para el personal bibliotecario y los usuarios y deberían mantenerse al día sobre cualquier novedad en las tecnologías de los servicios de referencia y en particular sobre el servicio de chat.

Bibliografía.

Broughton, Kelly. 2001, 'Our Experiment in Online, Real-Time Reference' *Computers Libraries Vol 2*, No 4 [Online] Disponible en:

<http://www.infotoday.com/cilmag/apr01/broughton.htm> 32 March 2008.

Dee, Cheryl and Allen, Maryellen. 2006, 'A Survey of the Usability of Digital Reference

Services on Academic Health Science Library Web Sites' *The Journal of Academic Librarianship* vol 32, Issue 1, pp 69-78 [Online] Disponible en:

http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W50

Helfer, Doris Small. 2001, 'Virtual Reference in Libraries: Remote Patrons Heading Your Way?' *Searcher*, Vol 9, No 2, pp 67-70 [Online] Disponible en :

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ628282&site=ehost-live> [13 de Marzo 2008.]

Hirko, Buff. 2002, 'Live, Digital Reference Marketplace' [Online] Available at:

<http://web.digi-net.com/news/101502.html> 21 February 2008

Jasco, Peter. 2003, 'Virtual reference service and disservice', *Computer in Libraries* Vol

23, No 4 [Online] Disponible en:

<http://www.infotoday.com/cilmag/apr03/jacso.shtml> [13 de Marzo 2008.]

Kazmer, Michelle. 2007, 'Identity in customer service, chat interaction: Implications for Virtual Reference' *Library and Information Science Research* Vol 29, Issue 1, pp5-29 [Online] Disponible en:

http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W5R-4N3X0K4-1

Kloss, Louise, Zhang, Yin. 2003, 'An evaluation case study of a real-time online reference service' *The Electronic Library*, Vol 21, No.6, pp565-575 [Online] Disponible en: www.emeraldinsight.com [1 de Marzo 2008].

Kibbee, Jo. 2006, 'Librarians without Borders? Virtual Reference Service to Unaffiliated Users' *The Journal of Academic Librarianship* Vol 32, Issue 5, pp467-473 [Online] Disponible en:

http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W50-4KGPPGF-2 [Marzo de 2008.]

Pomerantz, Jeffrey and Luo, Lili. 2006, 'Motivations and uses: Evaluating virtual reference service from the users' perspective' *Library and Information Science Research*,

Vol 28, Issue 3,pp 350-373 [Online] Disponible en:

http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W5R-4KM46ST-1

Rogers, Michael. 2005, ' Colorado State Library Talks Virtual Reference', *Library Journal*, Vol 130, no 15 [Online] Disponible en:

<http://web.ebscohost.com/ehost/detail?vid=8&hid=15&sid=d6a34404-7a69-4a59-a1da-7577421c86a0%40SRC5M2> [2 de Marzo 2008].

Washington Statewide Virtual Reference Project. 2004, Hp 'Virtual Reference 101' [Online] Disponible en: <http://vrstrain.spl.org/virtual101/vr101realtime.htm> [20 de Marzo]

2008.

Zheng, Songhui. 2006,' Virtual reference services in China: helping the information-poor'

The Electronic Library, Vol 24, No 6, pp763-773 [Online] Disponible en:

www.emeraldinsight.com [22 Marzo 2008]

Question	n ⁺	Mean ± SD	(t value with P)
Q1	Group A: 12	6.333 ± 2.934	(t= -9.73; p< .00001)
	Group B: 12	26.330 ± 6.490	
Q2	Group A: 12	5.250 ± 2.179	(t = -36.78 ; P< .00001)
	Group B: 12	37.080 ± 7.550	
Q3	Group A: 12	5.7507 ± 1.422	(t= -7.69 ; p< .00001)
	Group B: 8	13.875 ± 2.642	
Q4	Group A: 12	6.583 ± 1.564	(t= -14.72; p< .00001)
	Group B: 12	25.580 ± 4.190	
Q5	Group A: 12	5.333 ± 2.807	(t = -9; p< .00001)
	Group B: 8	880 ± 3.800	
Q6	Group A: 12	7.167 ± 1.193	(t= -20.46;p<.00001)
	Group B: 12	36.750 ± 4.98	
Q7	Group A: 12	7.167 ± 1.193	(t= -19.8;p<.00001)
	Group B: 12	33.670 ± 4.480	
Q 8	Group A: 12	5.667± 1.231	(t= -13.01; p< .00001)
	Group B: 12	18.000 ± 5.045	
	Group A: 12	6.083 ± 1.62	
* n: No of students in each group			
Q9	Group B: 12	14.167 ± 2.791	(t= -8.68 ; p< .00001)
	Group A: 12	6.083 ± 1.621	
Q10	Group B: 12	14.167 ± 2.791	(t= -8.68; P< .00001)
	Group A: 12	6.083 ± 1.621	