



Date : 31/07/2008

¿ARTIMAÑA PUBLICITARIA O NOVEDAD? LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS CANADIENSES USAN EL CHAT DE REFERENCIA EN ENTORNOS DE MULTIUSUARIOS VIRTUALES

Amy Buckland, MLIS
Krista Godfrey, MA, MLIS,
McMaster University Library
Hamilton, Canada

*Traducción al español:
Piedad Martínez Ezquerro*

Meeting: 158. Reference and Information Services
Simultaneous Interpretation: -

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

Los usuarios de bibliotecas del futuro, conocidos también como “nativos digitales” (Premsky) y la omnipresencia del foco de la WEB 2.0 en el usuario, requerirán instituciones y organizaciones que reevalúen sus modelos de servicio para garantizar que están bien posicionadas para suministrar el mejor servicio a esta nueva clientela en nuevos entornos. Uno de estos entornos es el entorno virtual multiusuario “Second life”. Este “mundo” online está creado por sus residentes (representados por los avatares) y que actualmente tiene más de 13 millones de usuarios registrados. Cientos de bibliotecarios de todo el mundo lo están explorando y han ofrecido voluntariamente su tiempo en este mundo virtual, incluyendo la oferta de ayuda referencial a los residentes de “Second Life”.

Examinando en primer lugar la referencia cara a cara y a través del chat, podemos situar la referencia del mundo virtual dentro de la referencia continua. Entonces, usando el proyecto piloto de la biblioteca de la Universidad McMaster, pretendemos determinar como la referencia puede ser ofrecida por una institución individual en un mundo virtual, qué tareas adicionales fueron necesarias para el servicio y si había necesidad para ello.

Introducción

El incremento del contenido electrónico en las bibliotecas universitarias exige que la información y el soporte para estos recursos también estén disponibles electrónicamente. Aunque muchos estudiantes quieren ir físicamente a la biblioteca y hablar con un bibliotecario, un número creciente de población universitaria (incluido profesorado) accede a estos recursos desde fuera del campus. Estos usuarios de fuera del

campus, no obstante, aún tienen las mismas preguntas que necesitan respuestas, a pesar de de la distancia física de un bibliotecario. Si todos nos hemos molestado en levantar estos edificios digitales, ¿no deberíamos también dotarlos de personal en algún lugar? (Francoeur, 2001, p. 196)

El desarrollo de servicios para los usuarios digitales no implica que debamos renunciar al tradicional servicio cara a cara por el que las bibliotecas son conocidas. La referencia digital en las bibliotecas universitarias debe ser construida en la biblioteca física – las colecciones y el personal. Ya que los profesores y los estudiantes de la universidad ahora llevan investigaciones fuera del campus, los recursos que necesitan deben estar también disponibles para ellos fuera del campus. *“Como las bibliotecas elaboran más recursos digitales disponibles en la Web, la investigación está comenzando a dirigirse cada vez más fuera del edificio físico de la biblioteca. En consecuencia, es de esperar que el tráfico de la referencia virtual aumente y las mejoras en la gestión de estos servicios serán esenciales”.* (Moyo, 2002, p.27)

¿Qué puede aprenderse de los mejores aspectos de las interacciones de la referencia tanto del cara a cara como del chat y cómo puede esto aplicarse a los nuevos mundos como los entornos multiusuarios virtuales semejantes a Second Life? ¿Es posible que *“los servicios de referencia en mundos virtuales puedan contribuir en otra dimensión a “hiperpersonalizar” los servicios de referencia que median entre la interacción en vivo, la tecnología y la comodidad para los usuarios geográficamente remotos?* (Bankhead, 2004, p.213)

Terminología

Antes de ahondar en las interacciones de la referencia digital y de examinar la experiencia de la biblioteca de la Universidad McMaster con el mundo de la referencia virtual, deben aclararse algunos términos.

Second Life

Second Life (SL) es un entorno multiusuario virtual creado por Linden Labs Inc., donde todo el contenido está desarrollado por los usuarios (llamados “residentes”) de este entorno virtual 3D no-inmersivo. Los residentes navegan en este mundo virtual usando un avatar que han personalizado en la apariencia y en ciertos rasgos de la conducta (andares, poses, gestos de las manos). La mayoría de los residentes se comunican tecleando en el chat, aunque recientemente Second Life comenzó a soportar la comunicación por voz, muy similar a la tecnología VOIP. Como esta tecnología de voz es reciente, no ha sido adoptada por muchos residentes y no está considerada como la principal forma de comunicación en SL.

El acceso a Second Life se realiza a través de un pequeño programa de ordenador que conecta al entorno virtual a través de Internet. Second life actualmente tiene más de 13.000.000 de residentes (1) y presumen de tener su propia moneda (el dólar Linden) que puede comprarse usando dólares americanos (el cambio del día es más o menos 264 \$ Linden por 1\$ USA). Los residentes tienen los derechos de propiedad intelectual de sus creaciones (2) y así existe una economía en Second Life donde los residentes compran y venden sus creaciones.

Referencia digital

Una definición de la referencia proporcionada a través de los medios digitales, que podría aplicarse al correo electrónico, el chat y las interacciones de referencia en un mundo virtual como Second Life, podría ser “*uso de la mediación humana para resolver preguntas en un entorno digital*” (Lances, 2004, p. 302). Esta definición no juzga ni define las dos partes involucradas en la interacción de la referencia (tanto Dee & Newhouse (2005) como Moyo (2002) citan al bibliotecario y al usuario). Esto se adapta correctamente a un entorno como Second Life donde aquellos que pueden estar usando los servicios de una biblioteca virtual SL pueden no ser en la “vida real” usuarios de la biblioteca, sino simplemente buscadores de información.

Presencia

El concepto de presencia tal como se aplica en los entornos virtuales puede ser resumido como “*el sentido de “estar aquí” experimentado por los usuarios de los medios avanzados*” (Lombard & Jones, 2007, p. 198). Mientras que es verdad que los usuarios de Second Life son conscientes de que no están en realidad en el mundo virtual, psicológicamente desarrollan un vínculo con las imágenes digitales que ven y sienten como si estuvieran presentes. Estar presente dentro del entorno virtual incrementa la riqueza social (Lombard & Ditton, 1997) de la interacción y asegura un comportamiento más realista.

Avatar

Según el Merriam-Webster Online Dictionary, el término “avatar” viene del sánscrito, y significa “*una encarnación en forma humana*” (“Avatar”). A partir de esto ahora usamos el término para referirse “*a la imagen física o gráfica que pertenece al usuario que se ha encarnado en un entorno virtual en tiempo real*” (Nowak, 2004). Otros han definido los avatares como “*representantes digitales de personas*” (Garau, 2006, p. 17) o simplemente la “[*r*]representación de una persona en un entorno virtual” el cual “*puede incluir movimiento/o sonido*” (Swanson, 2007, p. 85). En Second Life, los avatares por personalizarse por el usuario para aparecer con una gran variedad de formas – desde seres humanos muy realistas, hasta esferas incandescentes o animales.

Revisión bibliográfica

Interacciones de referencia

Según Janes, los usuarios usarán cualquier tecnología que esté disponible para contactar con la biblioteca con preguntas de referencia (2008, p. 8). La llegada del teléfono introdujo la referencia telefónica, el correo electrónico introdujo la referencia vía correo electrónico, y las tecnologías chat introdujeron el chat de referencia. Con la creación de los mundos virtuales como Second Life, fue sólo cuestión de tiempo antes de que los bibliotecarios fueran buscados en este medio para contestar preguntas.

Los servicios de referencia digital tienen que satisfacer una necesidad dentro de la comunidad bibliotecaria. Los usuarios que no pueden ir físicamente a la biblioteca, ya no necesitan depender de motores de búsqueda en Internet para encontrar respuestas.

La presencia digital de la biblioteca, si esta pretende ofrecer servicios de referencia, debe tener en cuenta que estos “*servicios prosperarán sólo si son tan prácticos para el usuario remoto como un motor de búsqueda; sólo si esto es tan imposible de ignorar – tan “en su cara”- que el no usar el servicio sea una elección activa*” (Lipow, 1999, p. 52)

La disponibilidad del servicio, no obstante, no significa que las interacciones de la referencia tradicional cara a cara ya no tengan valor. Las interacciones cara a cara tienen muchas cualidades que no pueden ser repetidas en un entorno digital usando el chat o el correo electrónico. Por ejemplo, Ford (2002) encontró que debido a la naturaleza de la entrevista de referencia, las interacciones del cara a cara tenían implicados más aspectos de instrucción y que los bibliotecarios podían ir más allá de la simple respuesta a la pregunta y determinar si la verdadera necesidad de información se había satisfecho.

Los usuarios que se encontraron así mismos usando el servicio de referencia cara a cara lo hicieron también porque valoraban la presencia del bibliotecario y las relaciones bibliotecario-usuario. Ruppel & Fagan (2002) se hicieron eco de este sentimiento, encontrando que el toque personal de un bibliotecario era considerado un aspecto muy positivo de la interacción del cara a cara.

Mientras que la presencia del bibliotecario es justamente lo que hace la interacción cara a cara tan positiva, es también lo que puede hacerla negativa para algunos usuarios. Bastantes autores han encontrado que hay usuarios a los que no les gusta acercarse al bibliotecario a preguntar porque no quieren parecer estúpidos (Radford, 1999 ; Ruppel & Fagan, 2002) o a causa del lenguaje corporal poco acogedor del bibliotecario. Estos aspectos son cruciales aunque Pomerantz (2005) encontró que la interacción de la referencia cara a cara es con frecuencia “*la solución de último recurso, a la que se llega sólo después de los rechazos individuales a todos los otros medios de resolver la necesidad de información*” (p. 1290). Si el usuario no encuentra al bibliotecario asequible, su necesidad de información se irá insatisfecha.

La naturaleza sincrónica del chat emula el dar y recibir de la interacción del cara a cara, lo que los bibliotecarios también encuentran más natural y cómodo. (Janes, 2002 ; Pomerantz, 2005). La capacidad de hojear a la vez, la rapidez de la interacción, las transcripciones creadas por la interacción (provechoso para establecer buenas prácticas y valoraciones de las necesidades del usuario) y francamente, la apariencia de nacer tecnológicamente “con esto” (I. Lee, 2004 ; Lippincott, 2006), fueron señalados por Janes (2002) como aspectos positivos del chat de referencia. Ruppel & Fagan (2002) encontraron que los usuarios valoraron el chat de referencia mente debido al cómodo acceso a un bibliotecario referencista (recogido por Pomerantz & Luo, 2006) y la capacidad de los usuarios de permanecer anónimos (la posibilidad de no parecer estúpidos, aunque el problema encontrado en las interacciones cara a cara no ha desaparecido completamente simplemente porque la “cara” no está presente).

Un problema mayor con la referencia digital es la ausencia de las señales no verbales (Francoeur, 2001 ; Janes, 2002 ; Luo, 2007 ; Broughton, 2001 ; Gilbert, Liu, Matoush & Whitlatch, 2006). La imposibilidad de ver las caras de los participantes incrementa la literalidad del texto tecleado en la interfaz del chat, lo que proporciona más oportunidades de interpretaciones erróneas. Algunos bibliotecarios hacen frente a este desafío gracias al uso de emoticonos y abreviaturas (Radford, 2006) mientras que otros deciden hacer el “nivel de cortesía” un poco más bajo para crear una atmósfera más informal (Nilsen, 2002, p. 92) lo que aunque ayuda al usuario, incomoda a los bibliotecarios y parece poco profesional (Francoeur, 2001).

El mayor problema encontrado en la implementación de los servicios de referencia por chat fue la desaparición de la entrevista de referencia (Janes, 2008 ; Nilsen, 2004 ;

Nilsen & C. Ross, 2006). Ford (2002) y Nilsen & Ross (2006) encontraron que la velocidad de la interacción hacía sentirse a los bibliotecarios acelerados y como si tuvieran que dar una respuesta –cualquier respuesta- tan rápidamente como fuera posible. Para acelerar las cosas, ellos podrían pasar por alto la entrevista de referencia. Esta percepción puede haberse causado por la laguna generacional entre los bibliotecarios y los usuarios de los servicios de referencia por chat (que en las bibliotecas universitarias serán los estudiantes). Los estudiantes o *nativos digitales* como a Prensky (2001) le gusta llamarlos, están acostumbrados a la multitarea en un entorno virtual (Broughton, 2001), y entienden que hay una persona al otro lado del chat, y que probablemente tendrán que tener paciencia.

En resumen, los aspectos más positivos de la interacción cara a cara son la relación personal con el bibliotecario y la naturaleza minuciosa e instructiva de la interacción. El temor a parecer estúpido, o de molestar al bibliotecario, no obstante, alejaban a los usuarios de la interacción del cara a cara. El chat de referencia era cómodo y rápido, y ofrecía cierto anonimato a la interacción, pero el vacío de los gestos no verbales, y la desaparición de la entrevista de referencia son preocupantes.

Second Life

El entorno virtual de Second Life (SL) fue abierto al público en 2003. No tardaron los bibliotecarios en llevar su pericia a este nuevo entorno, puesto que si las bibliotecas buscan proporcionar el acceso a la información a través de servicios de referencia virtual, podrían hacer lo mismo en un entorno virtual (Grassian & Trueman, 2007).

Si bien Second Life no es un juego, entra en una nueva categoría donde tanto el juego como la educación son posibles. Cheal (2007) cree que SL “*comparte la cantidad de metodologías de enseñanza desde la lectura hasta la enseñanza activa/experimental/basada en problemas/constructivista*” (p. 2007). Squire & Steinkuehler (2005), defensores del juego como un medio de educación, ven un papel para los bibliotecarios en este nuevo mundo virtual :

En el pasado los bibliotecarios han sido percibidos con frecuencia, como porteros, árbitros del acceso a la información. Las culturas digitales que ahora surgen (con la ayuda de tecnologías como los juegos) sugieren que los días de ese papel institucional están contados. Los bibliotecarios deben encontrar caminos creativos para apoyar a la gente en la formación de sitios de inteligencia colectiva, buscando información, trabajando en redes sociales, y produciendo conocimiento. Si no, corren el riesgo de hacerse a sí mismos, al menos para gran parte del público, casi totalmente obsoletos. (p.41)

El público ha tomado a Second Life y a los bibliotecarios que encuentran allí de manera entusiasta. Alliance Library System de Illinois ha establecido un conjunto de islas-biblioteca relacionadas en SL (llamadas Info Island Archipiélago), que reciben actualmente a diario más de 5.000 visitas (Bell, Pope, Peters & Galik, 2007).

Swanson (2007) cree que una de las razones de que los residentes visiten las bibliotecas de SL para buscar información, en vez de introducir simplemente su pregunta en Google, es que las bibliotecas de Second Life ejemplifican el concepto de biblioteca 2.0 : ofrecen el servicio a la medida de la necesidad, están libres de muchas barreras, y son participativas y flexibles (p.81). La posibilidad de hacer cosas que son imposibles en la vida real, como reconfigurar instantáneamente nuestro espacio bibliotecario para guardar un libro de lectura, es otra razón por la que las bibliotecas deberían considerar el desarrollar su presencia en Second Life (Anderson, 2007).

Avatares y presencia en entornos virtuales

El uso de avatares para representar visualmente a los usuarios de Second Life fomenta un sentimiento de presencia entre los usuarios. Yee, Bailenson & Rickertsen (2007) evaluaron la percepción social de los avatares y si esta percepción dependía de la semejanza humana del avatar. Encontraron que la presencia de una cara era preferible a no haberla, y que el realismo de las representaciones como humano producía una interacción social más positiva que representaciones con más bajo realismo. (3)

Bailenson et al. (2006) encontraron que cuanto mayor realismo se encontraba aumentaba el sentido de presencia, y que tanto la conducta como la forma del avatar eran importantes para *“obtener una experiencia de existencia con otra persona”* (p.361). Encontraron, no obstante, que *“las personas revelaban más información a los avatares que eran bajos en realismo”* (p. 368). Koda & Maes (1996) encontraron que las caras humanas realistas parecían más inteligentes y simpáticas (siempre que parecieran “normales”) y eran sólo ganadas por la presencia de caracteres de animales, que eran considerados incluso más simpáticos. Aquellos avatares que tenían caras humanas, tenían atribuidas características humanas.

Discusión

Las mejores cualidades de la interacción del cara a cara son las relaciones con el bibliotecario y las capacidades de instrucción comprendidas con la interacción de referencia. Esto es va acompañado, sin embargo, con la intimidación que algunos sienten cuando se acerca a un bibliotecario.

Donde el chat de referencia es interesante, la velocidad y la comodidad de la interfaz así como el anonimato que se proporciona durante la interacción, se consideran aspectos positivos de este servicio. Desafortunadamente, este servicio contribuye a la desaparición de la entrevista de referencia y al vacío de los gestos no verbales, que son importantes en la interacción de la referencia.

Los avatares pueden aumentar la sensación de “presencia” en un entorno virtual, lo cual incrementa el compromiso y simpatía del actor virtual. Los avatares al final estimulan el comportamiento que es similar al que es demostrado en la vida real.

De esta manera es posible que cambiando los servicios de referencia por chat dentro de los entornos virtuales multiusuarios, como Second Life, se pudiera hablar de algunos de los retos de los servicios de referencia tradicional e incrementar la sensación de formar parte de la biblioteca –aunque una virtual.

Sin embargo la presencia de un avatar no corregiría automáticamente los problemas de comunicación inherentes en la interacción del chat de referencia, el hecho de que las normas sociales que se aplican en Second Life (Yee et al., 2007) hace posible el incorporar algunos de los mejores aspectos de la interacción cara a cara en el entorno virtual basado en el chat. Según Ruppel & Fagan, *“los nuevos servicios de biblioteca generalmente tiene éxito cuando incorporan los “mejores” aspectos de los servicios tradicionales”* (2002, p. 194).

La presencia de los avatares probablemente mejorará las relaciones entre el bibliotecario y el buscador de información. Desde entonces los avatares en Second Life son animados para aparecer tecleando cuando responden una pregunta, habrá menos sensación de urgencia impuesta a los bibliotecarios, mientras al usuario se le indica que el bibliotecario está a punto para responder. Y poder “ver” actualmente al buscador de información (aquí en la forma de un avatar) posiblemente personalizará la interacción más e incrementará la frecuencia de la entrevista de referencia, algo de lo que ahora

carecen los servicios de chat. Nowak (2004) también muestra que el uso de los avatares facilita el dar y tomar en las discusiones, lo que ayuda a resolver un problema con el uso de las tecnologías chat donde ambos usuarios están tecleando al mismo tiempo y no esperando su “turno”.

Como Second Life es accesible a través de Internet, esto ofrece a las bibliotecas la posibilidad de funcionar como un consorcio. De hecho, la Alliance Library System, que actualmente lleva Info Island Archipiélago en SL, coordina una plantilla de más de 40 bibliotecarios referencistas para asegurar que el área del mostrador principal de referencia esté provisto de personal más de 80 horas a la semana. Como el personal se extiende alrededor del globo (realmente sólo un grupo trabaja para la Alliance Library System en la vida real), el éxito del servicio de referencia 24/7 es alcanzable (Bell et al., 2007, Grassian & Trueman, 2007).

Muchas bibliotecas han implantado el chat de referencia para dirigirse a las necesidades de los estudiantes a distancia (Francoeur, 2001). Lipow (1999) afirma que “*más que pensar en nuestros usuarios como remotos, deberíamos reconocer que nosotros estamos lejos de nuestros usuarios*” (p. 52). Second Life es otro foro que puede llevar información a los usuarios, aunque incorporando alguna sociabilidad de la forma humana.

Mientras que la literatura sugiere que los avatares pueden crear una diferencia significativa en las interacciones de referencia virtual, es esencial comenzar a explorar el servicio de referencia en mundos virtuales como Second Life y comprobar la validez de esta suposición. La biblioteca de la Universidad McMaster ha sido una de las primeras bibliotecas en llevar a cabo esto.

Modelo de referencia de la biblioteca de la Universidad McMaster

La biblioteca de la Universidad McMaster adquirió un espacio virtual en Second Life en Cybrary City Island en diciembre de 2006. El escaparate del edificio se usa para proporcionar enlaces a los recursos más relevantes de la biblioteca de la universidad McMaster, incluyendo sitios web, el catálogo de la biblioteca y colecciones y exposiciones digitales, así como importantes recursos gratuitos y enlaces a recursos en todo el mundo. Un timbre de referencia se dejó a mano para que los usuarios dejaran sus preguntas para que un bibliotecario las respondiera cuando se conectaran la siguiente vez a Second Life. Este pequeño servicio fue el primero anunciado como un servicio de referencia, pero parece inadecuado llamar a un timbre de referencia un servicio de referencia completo. La biblioteca de la Universidad de McMaster se convirtió así en la primera biblioteca individual en implementar un servicio de referencia con personal en Cybrary City en Second Life. Nuestros objetivos fueron triples :

- Explorar el potencial que ofrece un servicio de referencia virtual en Second Life.
- Descubrir qué recursos y formación son necesarios para ofrecer tal servicio.
- Aprender el nivel de necesidad de este servicio.

Servicio de referencia existente en Second Life

La Alliance Library System ha sido una fuerza conductora en la exploración de las bibliotecas en Second Life y ha implementado numerosos servicios para descubrir su validez en un mundo virtual. En septiembre de 2006, crearon un servicio de referencia de voluntarios que ahora ofrece más de 80 horas de servicio de referencia por bibliotecarios internacionales. El informe anual de 2007 (Peters, Bell & Gallaway,

2007) indicó que el servicio tenía alrededor de 6.500 visitantes preguntando más de 2.200 cuestiones de referencia de Second Life (preguntas sobre Second Life) y 200 cuestiones de referencia real (preguntas que podrían realizarse en mostrador real de referencia). Este servicio fue usado como base para el Modelo de Referencia de la Biblioteca de la Universidad McMaster.

Formación de personal y horas

Uno de los primeros objetivos del modelo fue descubrir si la provisión de un servicio de referencia de un mundo virtual requería una formación del personal especialmente pesada. Uno debía aprender un nuevo espacio virtual antes de poder proporcionar un adecuado servicio de referencia y, aunque esto requiere bastantes sesiones de formación y tiempo de exploración, no pareció ser demasiado pesado para los involucrados.

La formación estuvo basada aproximadamente en la formación mantenida por el amplio servicio de referencia de Second Life. Hubo un total de tres sesiones de formación para los voluntarios. Antes de asistir a la primera sesión, los voluntarios habían instalado SL en sus puestos de trabajo y se les pidió que fueran a la Isla de Orientación de Second Life para familiarizarse por si mismos con los movimientos básicos y la comunicación de SL. La primera sesión reforzó los fundamentos del movimiento, comunicación y cambios del propio avatar en el mundo virtual. Los voluntarios también exploraron el espacio y los recursos de McMaster.

La comunicación para el servicio de referencia está realizada de dos modos básicos, ambos muy similares al chat de referencia ya ofrecido por las bibliotecas. El chat en Second Life necesita un avatar que teclee dentro de una caja de texto. Cuando se elige esta forma de comunicación, cualquiera en un radio de 20 m puede “oír” esto (leerlo). Las conversaciones privadas son realizadas a través de un mensaje urgente. Una destreza esencial para atender el servicio de referencia en Second Life es la capacidad multitarea. Puede haber numerosas conversaciones alrededor, así como mensajes privados urgentes. La biblioteca de la Universidad McMaster ha estado ofreciendo el servicio de referencia a través de mensajes urgentes cerca de dos años y esto puede haber ayudado algo en el nivel de comodidad de la comunicación.

La segunda sesión incluyó la exploración de las áreas alrededor del espacio McMaster, en su mayor parte las islas y edificios asociados con Info Island (la isla principal de Alliance Library System). Las tarjetas virtuales (notecards) creadas por el mayor servicio de referencia fueron suministradas a nuestros voluntarios, incluyendo una lista de las preguntas más frecuentemente contestadas. Las tarjetas de notas respondiendo a la mayoría de las preguntas respondidas con más frecuencia también se dieron. Estas tarjetas podían entonces ofrecerse a los usuarios y consultarse nuevamente un tiempo después.

Aunque las tarjetas de notas fueron una útil herramienta de referencia para los voluntarios y los usuarios, especialmente durante la transacción de referencia, la experiencia de formación esencial es la exploración de Second Life. Para poder responder adecuadamente a las preguntas de referencia, uno debe estar familiarizado con el mundo virtual en el que trabaja. La sesión final de formación fue dedicada a la exploración de Second Life y a otras preguntas sobre el trabajo en el entorno virtual.

Se decidió que podríamos poner en marcha nuestro modelo del 1 de mayo al 31 de julio de 2007, ya que este es un período más tranquilo que podríamos tener en cuenta para una formación apropiada en un mundo virtual complejo. El servicio fue ofrecido 6 horas a la semana durante esta fase. La llamada de voluntarios para el proyecto McMaster se envió a todo el personal de la biblioteca que actualmente ofrece ayuda de

referencia de nuestro mostrador de apoyo. Cuatro voluntarios se ofrecieron para ayudar al bibliotecario principal y un miembro del personal fue reclutado del departamento de informática para ayudar con las cuestiones técnicas tales como la actualización del software, alcanzando un total de seis personas para el proyecto.

Las tardes son hora punta en el uso de Second Life, pero nosotros no estábamos preparados para ofrecer el servicio más allá del horario habitual de 9 a 5 horas. Mientras duró el proyecto Second Life, los miércoles estaba fuera de servicio para realizar las actualizaciones de la plataforma y de este modo no se ofrecía servicio de referencia ese día. Como no estaba muy claro cuando el servicio podía ser más utilizado, decidimos fijar nuestras horas a la semana en dos turnos de dos horas por la mañana y uno por la tarde, con la previsión de que revisaríamos nuestras estadísticas para ver si estas horas era necesario cambiarlas a un punto intermedio. Las tardes han tenido unas estadísticas de uso ligeramente más altas y cambiamos nuestras horas a mitad del proyecto a dos turnos por la tarde y uno por la mañana.

Resultados de la primera fase

El período de primavera en McMaster es mucho más tranquilo que el resto del año académico. Aunque se había prestado una pequeña atención para promocionar y publicitar el nuevo servicio de referencia en Second Life, en lugar de eso se puso el énfasis en la logística del ofrecimiento del servicio. El servicio fue promocionado a través de una entrada en el blog de nuestra biblioteca y avisado en paneles LCD en la biblioteca de Humanidades y Ciencias Sociales.

A pesar del marketing limitado del servicio, las estadísticas fueron más altas de lo esperado. Los voluntarios fueron requeridos para mantenerse al tanto de la preguntas de referencia de Second Life (preguntas hechas sobre Second Life o de cosas hechas en el mundo virtual), cuestiones sobre direcciones de Second Life (donde está una dirección en concreto o un acontecimiento en el mundo virtual), y preguntas de referencia reales (cuestiones que pueden ser preguntadas en un mostrador de referencia de la biblioteca, como la localización de una información o de un libro), así como el número de usuarios que habían asistido. Se decidió que, basándose en la cultura de SL, podríamos no de una forma activa, preguntar al usuario quién era o de dónde era en la vida real, aunque la información era por lo común anotada voluntariamente. Muchos de los usuarios parecían ser residentes de Second Life o bibliotecarios explorando el mundo virtual para sus propias instituciones. Los voluntarios observaron que el profesorado de McMaster, los estudiantes, nuevos alumnos y graduados también visitaban nuestro espacio virtual.

En estos tres meses piloto, hubo 93 preguntas de referencia de Second Life, 5 preguntas sobre direcciones de Second Life y 23 preguntas de referencia real. Esto indicaba que parecía existir la necesidad de un servicio de referencia en el mundo virtual.

Resultados de la segunda fase

Se decidió que el proyecto podía continuar con una segunda fase que se pondría en marcha de septiembre a abril, un momento de máxima actividad en el uso de la biblioteca por los estudiantes. Las horas fueron incrementadas a 8 horas de servicio a la semana, dos turnos de mañana y dos de tarde, y se reclutó a otro voluntario. En enero, aumentamos el número de voluntarios a ocho y se puso en marcha un equipo de apoyo

para proporcionar el servicio si un voluntario no podía realizar su turno. Antes de que se instalara el cliente Second Life en los ordenadores de los nuevos voluntarios, el software fue instalado en un portátil compartido, de ese modo reducían la carga de trabajo en nuestro personal de informática. Nosotros habíamos deseado incrementar el marketing del servicio, pero fue imposible hacerlo. La noticia en el panel de LCD fue el único marketing usado.

La segunda fase del proyecto de referencia sufrió un descenso de las preguntas. En el periodo de septiembre a marzo se hicieron 79 preguntas de referencia de Second Life, 7 de direcciones de Second Life y 11 de preguntas de referencia real.

Consideraciones

Mientras que el proyecto indica que hay, en efecto, preguntas de referencia que se realizaron dentro del mundo virtual de Second Life, no está claro que el profesorado, personal y estudiantes de McMaster estén usando el servicio. A pesar de los cambios y el incremento de las horas, los números son relativamente bajos. Esto puede atribuirse al cálculo de nuestras horas de servicio o al hecho de que algunas de las horas del proyecto se solapaban con el servicio general de referencia ofrecido por Info Island Internacional.

El hacer el informe de las estadísticas para el proyecto también parece ser un estorbo. Muchos voluntarios olvidan mantener o apuntar las estadísticas. Esto puede deberse al hecho de que las estadísticas no se registran en el mundo, pero deben ser hechas después del turno en un documento excel.

La biblioteca de la Universidad McMaster compró recientemente una isla, Steel City Island, para permitir nuevas exploraciones de servicios. El modelo de referencia será reexaminado y se considerará el mover el servicio a la isla o dividirlo entre Cybrary City y Steel City Island. Cybrary City recibe numerosos visitantes incluyendo bibliotecarios y mover el servicio de referencia a una isla separada puede significar un descenso de las estadísticas. Como las clases comienzan a ser ofrecidas por los compañeros de campus de la University McMaster en la isla de la biblioteca, necesitaríamos considerar el ofrecer horas especializadas de servicio alrededor de las horas de clases. Es también deseable que podamos vender el servicio más agresivamente y que esto incremente nuestras estadísticas.

La voz se ha añadido recientemente como un medio de comunicación en Second Life. Se decidió que para el proyecto piloto no podíamos ofrecer voz, ya que esto podría requerir asistencia técnica y equipamiento adicional. Aunque no parecía ser una necesidad apremiante en el proyecto el servicio de referencia de voz, necesitaremos considerar si realmente podíamos ofrecer el servicio en todas las vías de comunicación de Second Life.

Implicaciones para los servicios de referencia de Second Life

La provisión de un servicio de referencia debe ser considerada cuidadosamente. Los requerimientos técnicos para que Second Life funcione son altos y pueden ser prohibitivos. Para ofrecer un servicio institucional, uno debe tener un edificio o una isla en Second Life, el coste de cada uno puede ir de ser gratis a miles de dolares al año. Hay también un coste del tiempo del personal. Mientras ofrece el servicio de referencia, el personal no puede realizar muchas otras tareas. Es con frecuencia difícil, sino imposible, que corran otras aplicaciones mientras Second Life funciona en el ordenador. Uno debe también asegurarse que el servicio de referencia en SL no está eliminando recursos existentes, bien usados en los servicios de referencia.

¿Marcan los avatares la diferencia?

El servicio de referencia en Second Life no parece diferir mucho del servicio de referencia general. Una entrevista de referencia es aún requerida para ayudar a los usuarios y es por lo común empleada dentro del mundo virtual. Se necesitaría un examen complementario para determinar si la entrevista de referencia es abreviada como en el chat de referencia o si es más cercana al tradicional servicio de referencia. La voz también tendría que ser examinada con más detalle. El proyecto de McMaster no ha usado la voz, pero hay ciertamente implicaciones de la entrevista de referencia donde la voz es usada. ¿Permitiremos la voz para una entrevista de referencia más tradicional? ¿Llegará a tener la entrevista de referencia más profundidad? ¿Será posible el uso de ambos, avatar y voz, con el tipo de conexión personal que frecuentemente se crea en el mostrador de referencia?

La conversación parece fluir fácilmente en este mundo virtual. Es fácil, y en efecto esperado con frecuencia, ir a un nuevo avatar y comenzar una conversación. Desde muchos puntos de vista, esto refleja la referencia errante. No hay necesidad de esperar a los usuarios para ir a hacer una pregunta, los bibliotecarios pueden comenzar el proceso fácilmente. El anonimato también permite una fácil interacción. Los residentes de Second Life están obligados a elegir un nombre y una apariencia que, aunque posiblemente similar a ellos mismos, nunca será su verdadero yo. Este anonimato permite a los individuos la libertad de preguntar sin miedo o azoramiento.

La interacción es realizada además por los gestos y las imágenes que el mundo virtual puede proporcionar y que están vacías en otras formas de referencia virtual. Los gestos que los avatares hacen cuando el individuo al otro lado del ordenador responden a un significado que implica que la persona está efectivamente involucrada. Las conversaciones no sienten intrínsecamente la prisa en este mundo virtual a cuenta de estos gestos. La capacidad de añadir gestos extras, como una sonrisa o un movimiento de las manos, puede también usarse para intensificar la interacción o aclarar si el texto es malinterpretado. Además la capacidad de conectar una imagen visual (el avatar) a un nombre también parece proporcionar un nuevo nivel de conexión que el chat no proporciona.

¿Hay futuro para la referencia del mundo virtual?

Las estadísticas de uso en este punto sugieren que hay en efecto una necesidad de un servicio de referencia en los mundos virtuales. La gente está yendo a los mundos virtuales por diversión, entretenimiento o socialización, pero con frecuencia encuentran que tienen necesidades de información una vez que están implicados y están buscando activamente ayuda de la comunidad bibliotecaria. En el proyecto de McMaster, pudimos ofrecer el servicio en un mundo virtual, junto con referencia tradicional y virtual (chat y correo electrónico). Los problemas de personal estarán dictados por los recursos de personal y las horas de servicio.

Es esencial que las bibliotecas miren hacia delante y se preparen para el futuro. El Informe Gartner (2007) sugiere que para el 2010, el 80% de estas online, tendrán un avatar. Aunque esto no implica que todo tenga un avatar en Second Life, es el turno de los mundos virtuales y de los avatares, lo que es importante. Muchos creen que los mundos virtuales son el próximo paso en el desarrollo de Internet y que es esencial que las bibliotecas estén preparadas para esta posibilidad. Esto incluye la provisión de servicios en estos nuevos entornos virtuales en 3D.

Conclusión

La presencia de avatares en la interacción de un chat de referencia incorpora un número de aspectos positivos de las interacciones tanto del cara a cara como del chat de referencia. Esto no quiere decir que el uso de Second Life no tenga sus propias dificultades. La curva de aprendizaje en Second Life es muy empinada, y los requerimientos tecnológicos pueden ser prohibitivos en algunos casos. Pero una cosa importante está ocurriendo en Second Life: aunque los residentes pueden ahora mismo aún volver fácilmente a Google para coger las respuestas a sus preguntas (están, después de todo, ya en Internet), están buscando activamente bibliotecas y bibliotecarios para responder sus preguntas mientras exploran este mundo virtual. Las bibliotecas necesitan considerar estas nuevas tecnologías y nuevos mundos, porque *“la referencia es algo más que una pregunta y una respuesta; las bibliotecas son algo más que repositorios de información. Para mantener la profesión de biblioteconomía y la existencia de las bibliotecas, los bibliotecarios deben implicarse proactivamente con los clientes en el espíritu de la investigación”* (Bankhead, 2004, p. 211). Los entornos virtuales como Second Life ofrecen un medio importante de compromiso con los usuarios en la exploración y el descubrimiento.

Notas

(1)El total de residentes de Second Life a fecha 18 de abril de 2008 ; 13.337.040, según http://secondlife.com/whatis/economy_stats.php, accesible 21 abril 2008

(2)Como se indica en los Términos del Servicio para Second Life, encontrado en http://secondlife.com/whatis/ip_rights.php accesible 21 abril 2008

(3)Nowak (2004) encontró lo contrario- que los avatares menos antropomórficos eran preferidos por los sujetos que entrevistó, pero añadía que esto contradecía otros muchos estudios sobre el tema. Ella creía que puede haberse debido al hecho de que ella también entrevistó agentes personificados y que cuando la gente era confrontada con una forma humana realista, pero soportada por un agente personificado, la interacción no encontraba la expectación de una representación “humana”

Referencias

- Anderson, R. (2007). Born again : A prosthetic you. *Border Crossings*, 26(1), 66.
- Avatar, n. *Merriam-Webster Online Dictionary*. Retrieved April 21, 2008 from <http://www.merriam-webster.com/dictionary/avatar>.
- Bailenson, J. N., Yee, N., Merget, D., & Schroeder, R. (2006). The Effect of Behavioral Realism and Form Realism of Real-Time Avatar Faces on Verbal Disclosure, Nonverbal Disclosure, Emotion Recognition, and Copresence in Dyadic Interaction. *Presence: Teleoperators & Virtual Environments*, 15(4), 359-372.
- Bankhead, H. (2004). Not jus Q and A: An inclusive examination of digital reference services. In R. D. Lankes, J. Janes, L. C. Smith, & C. M. Finneran (Eds.), *The Virtual Reference Experience: Integrating Theory into Practice*, Virtual reference desk series. (pp. 199-218). New York: Neal-Schuman Publishers.
- Bell, L., Pope, K., Peters, T., & Galik, B. (2007). Who's on Third in Second Life? *Online*, 31(4), 14-18.

- Broughton, K. (2001). Our Experiment in Online, Real-Time Reference. *Computers in Libraries*, 21(4), 26.
- Cheal, C. (2007). Second Life: hype or hyperlearning? *On The Horizon - The Strategic Planning Resource for Education Professionals*, 15(4), 204-210.
- Dee, C., & Newhouse, J. (2005). Digital chat reference in health science libraries: Challenges in initiating a new service. *Medical Reference Services Quarterly*, 24(3), 17-27.
- Ford, C. (2002). What's the difference? A comparison of face-to-face and computer-mediated reference interaction. Presented at Virtual Reference Desk 2002: Charting the Course for Reference - Toward a Preferred Future, in Chicago, IL, Nov 11-12, 2002.
- Francoeur, S. (2001). An analytical survey of chat reference services. *Reference Services Review*, 29(3), 189.
- Garau, M. (2006). Selective fidelity: Investigating priorities for the creation of expressive avatars. In R. Schroeder & A. Axelsson (Eds.), *Avatars at work and play : collaboration and interaction in shared virtual environments* (pp. 17-38). Dordrecht the Netherlands: Springer.
- Gartner Inc. (2007). *Gartner Says 80 Percent of Active Internet Users Will Have A "Second Life" in the Virtual World by the End of 2011*. Retrieved May 10, 2008 from <http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=503861>.
- Gilbert, L., Liu, M., Matoush, T., & Whitlatch, J. (2006). Assessing digital reference and online instructional services in an integrated public/university library. *The Reference Librarian*, 95/96, 149-172.
- Grassian, E., & Trueman, R.B. (2007). Stumbling, bumbling, teleporting and flying ... librarian avatars in Second Life. *Reference Services Review*, 35(1), 84.
- Janes, J. (2002). Live Reference: Too Much, Too Fast? *Library Journal*, 127(17), 12-14.
- Janes, J. (2008). An information history (and possible future) of digital reference. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, Virtual Reference Services Special Issue, 34(2), 8-10.
- Koda, T., & Maes, P. (1996). Agents with faces: the effect of personification of agents. . In. Tsukuba, Japan.
- Lankes, R. D. (2004). The digital reference research agenda. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(4), 301-311.
- Lee, I. (2004). Do Virtual Reference Librarians Dream of Digital Reference Questions?: A Qualitative and Quantitative Analysis of Email and Chat Reference". *Australian Academic and Research Libraries*, 35(2), 95-110.
- Lipow, A. G. (1999). 'In Your Face' Reference Service. *Library Journal*, 124(13), 50.
- Lippincott, J. (2006). Net generation students and libraries. *EduCause Review*, 40(2), 56-66.
- Lombard, M., & Ditton, T. (1997). At the heart of it all: the concept of presence. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 3(2).
- Lombard, M., & Jones, M. (2007). Identifying the (tele)presence literature. *PsychNology*, 5(2), 197-206.
- Luo, L. (2007). Chat reference competencies: identification from a literature review and librarian interviews. *Reference Services Review*, 35(2), 195-209.
- Moyo, L. (2002). Reference anytime anywhere: towards virtual reference services at Penn State. *The Electronic Library*, 20(1), 22-28.
- Moyo, L. (2004). Electronic libraries and the emergence of new service paradigms. *The Electronic Library*, 22(3), 220-230..

- Nilsen, K. (2002). Comparing users' perspectives of in-person and virtual reference. *New Library World*, 107(1222/1223), 91-104.
- Nilsen, K. (2004). The Library Visit Study: user experiences at the virtual reference desk. *Information Research*, 9(2).
- Nilsen, K., & Ross, C. (2006). Evaluating Virtual Reference from the Users' Perspective. *The Reference Librarian*, 46(95-96), 53-79.
- Nowak, K. L. (2004). The Influence of Anthropomorphism and Agency on Social Judgment in Virtual Environments. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 9(2).
- Oberhelman, D. (2007). Reference service and resources in the age of instant messaging. *Reference Reviews*, 21(2), 7.
- Peters, T., Bell, L. & Gallaway, B. (2007). *A Report on the First Year of Operation of the Alliance Second Life Library 2.0 Project also known as the Alliance Information Archipelago, April 11, 2006 through April 18, 2007*. Retrieved May 11, 2008 from www.alliancelibrarysystem.com/pdf/07sllreport.pdf.
- Pomerantz, J. (2005). A conceptual framework and open research questions for chat-based reference service. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 56(12), 1288-1302.
- Pomerantz, J., & Luo, L. (2006). Motivations and uses: Evaluating virtual reference service from the users' perspective. *Library & Information Science Research*, 28(3), 350-373.
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon (NCB University Press)*, 9(5).
- Radford, M. L. (1999). *The reference encounter : interpersonal communication in the academic library*. . Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Radford, M. L. (2006). Encountering virtual users: A qualitative investigation of interpersonal communication in chat reference. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(8), 1046-1059.
- Ruppel, M., & Fagan, J. (2002). Instant messaging reference: users evaluation of library chat. *Reference Services Review*, 30(3), 183-197.
- Squire, K., & Steinkuehler, C. (2005). Meet the gamers. *Library Journal*, 130(7), 38-41.
- Swanson, K. (2007). Second Life: A science library presence in virtual library. *Science & Technology Libraries*, 27(3), 79-86.
- Westbrook, L. (2006). Virtual Reference Training: The Second Generation. *College & Research Libraries*, 67(3), 249-259.
- Yee, N., Bailenson, J. N., & Rickertsen, K. (2007). A meta-analysis of the impact of the inclusion and realism of human-like faces on user experiences in interfaces. In *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems* (pp. 1-10). San Jose, California, USA: ACM.