



LA REFERENCIA VIRTUAL DE LA COMUNIDAD DE PRÁCTICA EN EL SISTEMA DE UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO: ANÁLISIS DE PREGUNTAS

León D. Santos Orozco, MIS
Jeannette Lebrón Ramos, MPA, MIS

Resumen

Esta investigación analizó una porción de las preguntas recibidas y contestadas a través del Servicio de Referencia Virtual (SRV) de la Universidad de Puerto Rico (UPR). Desde sus inicios no se había realizado investigación alguna que describiera el perfil de los usuarios que utilizan el SRV y las tendencias de uso del mismo. Por dicha razón, se concretizó la idea de auscultar la información antes mencionada y ofrecer resultados al respecto. En el proceso, este estudio utilizó como referencia las mejores prácticas de investigaciones similares, realizadas en bibliotecas de Estados Unidos y Australia.

Se espera que la información obtenida sea útil, no sólo, para describir algunas de las tendencias de uso del SRV en la UPR, sino, para permitir que los profesionales de la información, estudiantes y los miembros de la Comunidad de Práctica de Referencia Virtual de la UPR, entre otros, tengan conocimientos más específicos sobre el servicio ofrecido y acceso a los datos que ayuden a una mejor planificación del mismo.

Introducción y Justificación

La llegada de las nuevas tecnologías y funcionalidades de los recursos electrónicos en unión a los nuevos comportamientos de los usuarios en su búsqueda y recuperación de información, han variado de gran manera el acceso a la información (González-Fernández-Villavicencio, 2009). Como consecuencia de esta evolución el SRV ha surgido como una alternativa viable y complementaria a los servicios de referencia presencial. La *Reference and User Services Association (RUSA)* (2010), define referencia virtual como el servicio iniciado electrónicamente donde los usuarios utilizan la computadora u otro medio tecnológico para comunicarse con el personal de la biblioteca sin estar físicamente presente.

Las Bibliotecas de la UPR han venido ofreciendo el SRV a sus usuarios mediante diversos canales tales como teléfono, correo electrónico, formularios y chat entre otros. En la actualidad, 10 de las 14 bibliotecas que componen los 11 Recintos a la UPR ofrecen el servicio colaborativamente utilizando email y chat. Sin embargo, dicha colaboración no se inició con todas las bibliotecas a la misma vez. En el año 2006, los Recintos de Carolina y de Ciencias Médicas de la UPR comenzaron a ofrecer el SRV en su modalidad de email y chat utilizando Question Point. El proyecto fue parte de la propuesta colaborativa titulada *Improving student outcomes through information literacy competencies and online library services* del Programa Título V (Title V Cooperative Project), subvencionado por el Departamento de Educación Federal. En años subsiguientes, bibliotecas de otros recintos comenzaron a integrarse al proyecto (Ver tabla 1).

En el año 2009, se constituyó la Comunidad de Práctica de Referencia Virtual de la UPR. Ante la ausencia de estudios sobre el SRV que se ofrece a la comunidad universitaria, los miembros de la organización solicitaron realizar estudios relacionados. Dicha razón impulsó esta investigación que pretende auscultar las tendencias del servicio analizando un porcentaje de las preguntas recibidas y contestadas en un periodo particular del año 2013.

Tabla 1: Bibliotecas participantes del SRV de la Universidad de Puerto Rico y año de integración

Biblioteca / Recinto	Año	Biblioteca / Recinto	Año
Carolina	2007	Cayey	2011
Ciencias Médicas	2007	Río Piedras- Arquitectura	2012
Arecibo	2009	Río Piedras- Derecho	2013
Humacao	2009	Río Piedras - Ciencias Naturales	2013
Utua	2011	Mayagüez	2013

Revisión de Literatura

La revisión de literatura incluyó estudios que abarcan años entre el 2001 y el 2010. Se identificaron cinco estudios estrictamente relacionados con la investigación en curso, ya que realizan análisis de contenido de transacciones de correo electrónico y chats en bibliotecas académicas de Estados Unidos y Australia. Uno de los estudios que se destaca es el de los investigadores Maximiek, Rushton, & Brown (2010) el cual se llevó a cabo en la biblioteca de Binghamton University (NY), donde ofrece el SRV por chat utilizando cuentas de AOL, MSN y Yahoo. El objetivo principal fue determinar el perfil de las personas que utilizaban el servicio de chat y las razones correspondientes. Su metodología consistió en imprimir y codificar las transcripciones de los chats. Trabajaron 284 transcripciones que ocurrieron entre los meses de junio 2005 a junio 2006.

El análisis de las preguntas incluyó códigos demográficos tales como tipo de pregunta, recursos utilizados para contestar las preguntas, estrategias de búsqueda utilizadas por el usuario y disponibilidad, amabilidad e interés del bibliotecario, entre otros criterios. Para el tipo de pregunta aplicaron las categorías utilizadas por Katz (1992) en *Introduction to Reference Work* con algunas modificaciones menores. Como parte de los hallazgos los autores encontraron que el tipo de pregunta que se realiza con más frecuencia a través del chat de la biblioteca es de navegación del Website (29%), así como instrucción (23%) e investigación en una disciplina (22%). Preguntas direccionales, de políticas y de asistencia bibliográfica fueron menos comunes contrario a lo que pensaban los autores, ya que se suponía que el servicio de chat estaría más orientado a preguntas rápidas, sobre hechos y peticiones de algún tipo.

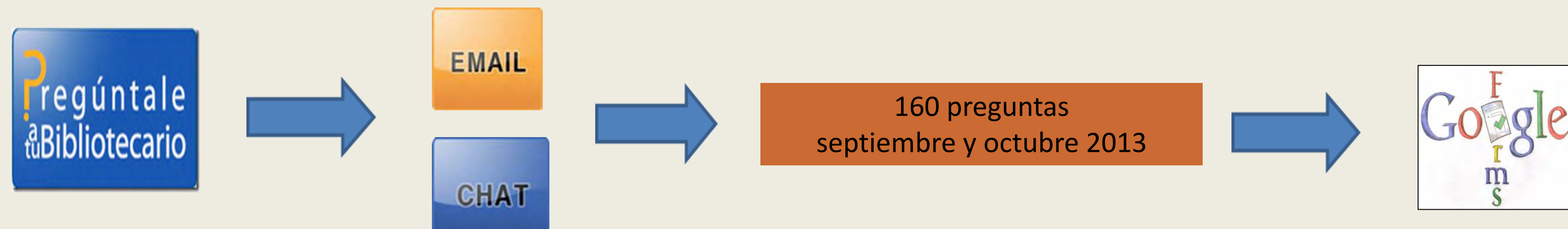
Al igual que la investigación antes descrita, los demás estudios revisados ofrecieron información muy valiosa que contribuyó de gran manera en el desarrollo de nuestra investigación y nos permitieron aplicar las mejores prácticas.

Metodología

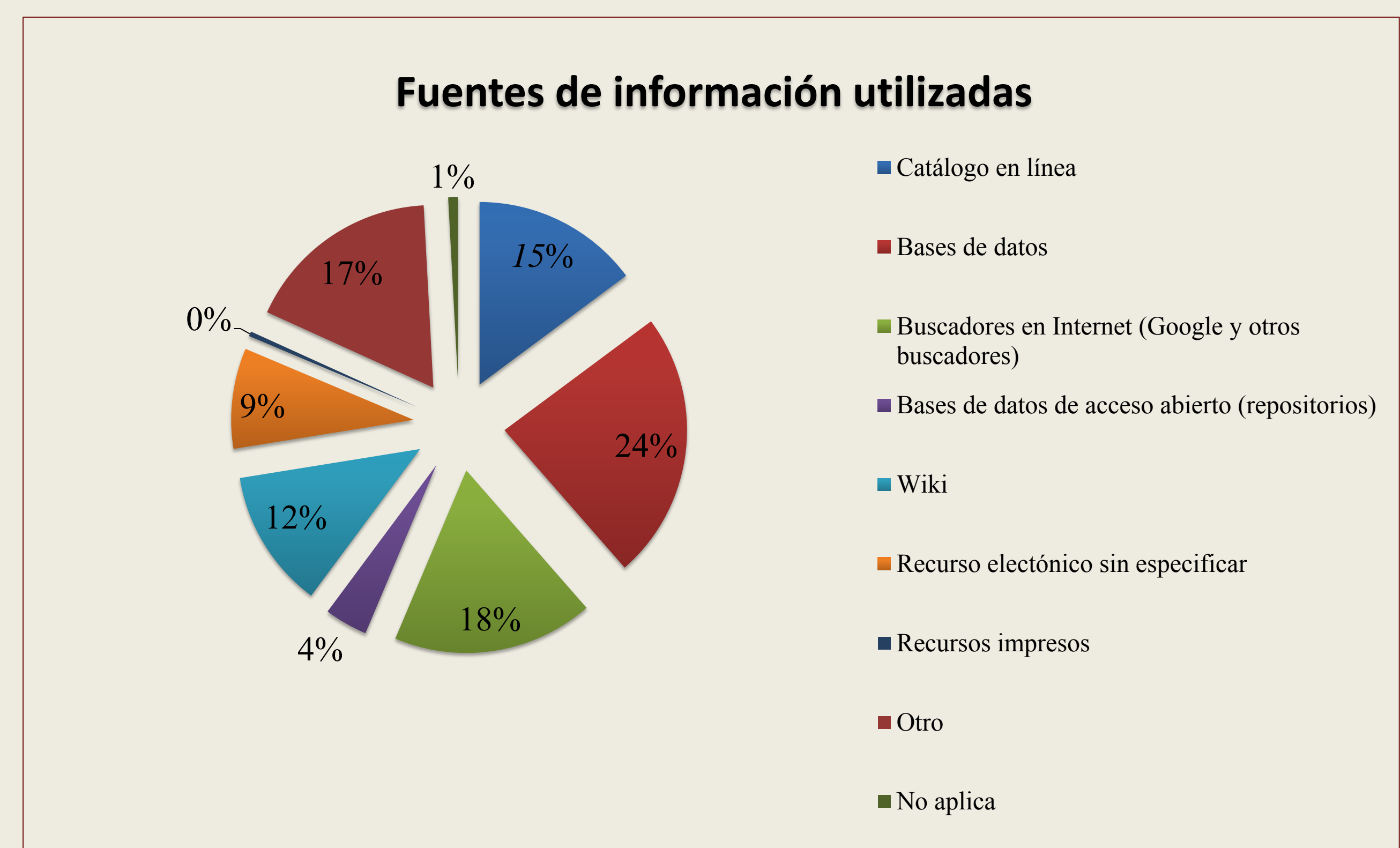
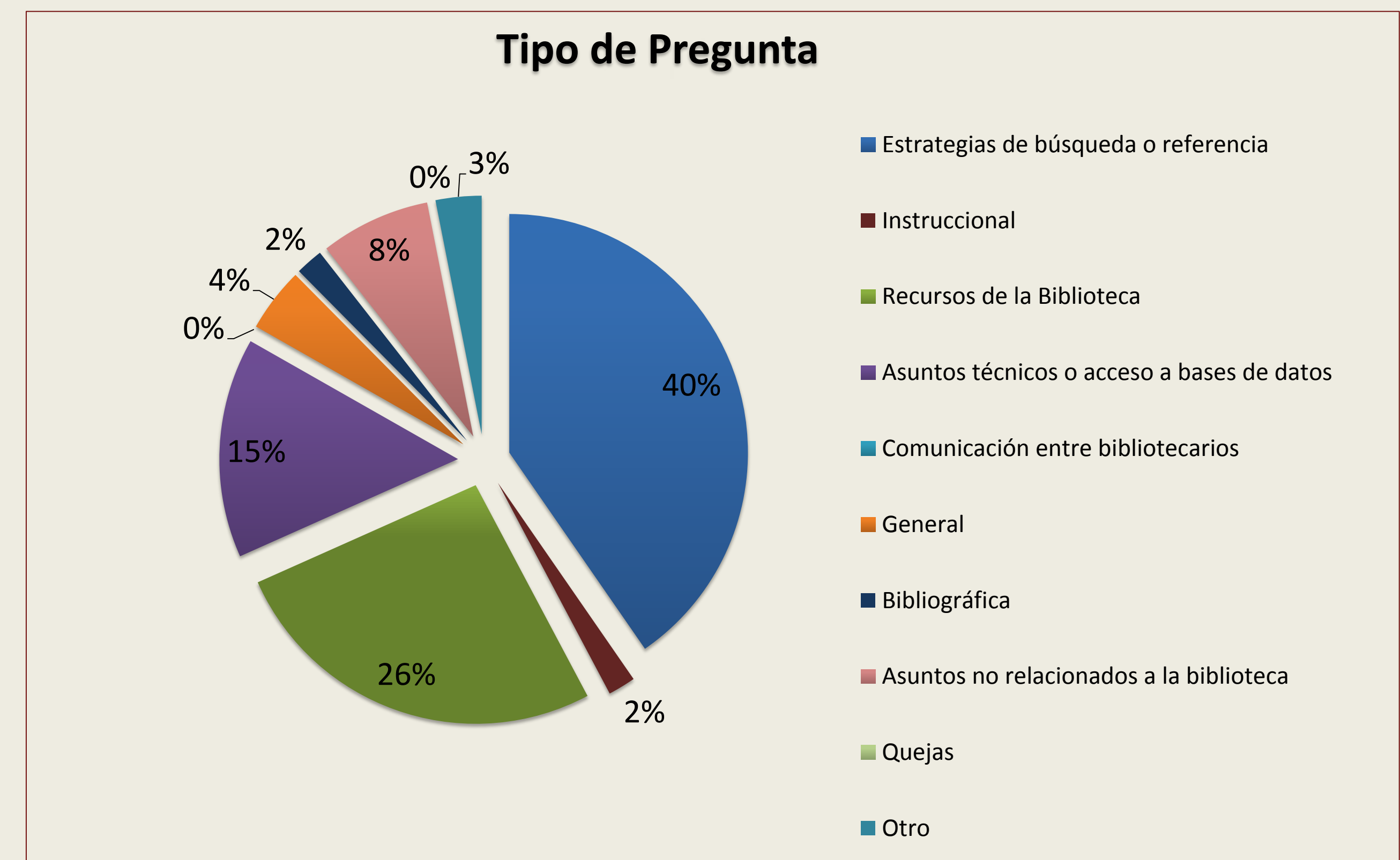
Este estudio es de carácter descriptivo con un enfoque cuantitativo, según lo exponen Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010). El mismo tiene como propósito determinar y analizar la naturaleza de las preguntas recibidas por medio de chat y correo electrónico a través del SRV de la UPR conocido como *Pregúntale a tu Bibliotecario*.

Para llevar a cabo el estudio se identificaron todas las preguntas recibidas y contestadas por chat y correo electrónico durante los meses de septiembre y octubre de 2013. Se analizó un total de 160 preguntas empleando la técnica de análisis de contenido. El perfil demográfico de los usuarios se estableció utilizando parte de la información suministrada por estos en el formulario Web de Question Point. La clasificación de las preguntas se llevó a cabo empleando las mejores prácticas de diferentes estudios realizados por autores tales como Dabbour (2001), Ryan, Daugherty y Mauldin (2006) y Maximiek, Rushton y Brown (2013). Las categorías para analizar el tipo de pregunta fueron las siguientes: estrategias de búsqueda o referencia, instruccional, bibliográfica, asuntos técnicos o acceso a bases de datos, comunicación entre bibliotecarios, general, recursos de la biblioteca, asuntos no relacionados a la biblioteca, quejas y otros.

Para la recopilación de los datos se utilizó el formulario electrónico de Google Form. A continuación se presenta una gráfica que muestra el proceso de la metodología aplicada al estudio.



Hallazgos



Análisis de Resultados

Se desprende de los perfiles de los usuarios que cerca de la mitad de los estudiantes que utilizan el SRV pertenece a la categoría de estudiantes subgraduados (48%). De igual forma se evidencia que un importante 18% pertenece a la categoría de estudiantes graduados y un 19% se incluyó en la opción de otros. También es notable que los recintos con mayor porcentaje en solicitud del servicio son: Ciencias Médicas (18%), Carolina (16%), Arecibo (14%) y Mayagüez (13%). Los usuarios de otros recintos como Cayey, Humacao, Río Piedras (Arquitectura, Derecho y Ciencias Naturales) y otras instituciones académicas acceden al servicio en menor proporción.

Otros de los datos que se pudieron obtener del análisis de los resultados, es la preferencia de los usuarios con respecto al medio que utilizan para solicitar el servicio. Un aventajado 75% de los usuarios prefieren acceder el SRV por medio de correo electrónico vs. el chat (25%). En cuanto al horario en que se reciben las preguntas, se evidencia que las horas de la tarde son las que más frecuencia presentan de solicitudes (1:00pm - 6:59pm) con un 51%. No obstante, es evidente que en el horario de las 10:00am - 12:59pm, también se recibe un importante 21% de las preguntas. Los horarios de 7:00am - 9:59am y 7:00pm en adelante presentaron porcentajes de 13% y 16%, lo que muestra una necesidad considerable del servicio en dichos periodos también. Las tres categorías de preguntas que se reciben con mayor frecuencia son: aquellas que requieren variedad de recursos y envuelven guiar al usuario a unos recursos en particular (estrategias de búsqueda o referencia), preguntas sobre si la biblioteca tiene un recurso o ítem en particular (recursos de la biblioteca) y dudas relacionadas con el acceso remoto a las bases de datos, contraseñas y problemas técnicos entre otros (asuntos técnicos o acceso a las bases de datos). Los bibliotecarios de la UPR utilizan una variedad de recursos de información para ofrecer el SRV, destacándose las bases de datos con 24%. Este resultado puede reflejar la dificultad que presentan constantemente los usuarios al utilizar las bases de datos, por lo que optan por solicitar la información contenida en las mismas a través del SRV. Otros porcentajes significativos fueron buscadores en Internet (Google y otros) con 18%, otros recursos que pueden incluir llamadas telefónicas y referidos a oficinas dentro y fuera de la biblioteca con 17%, catálogo en línea con 15% y el wiki con 12%.

Como parte de las conclusiones, este estudio nos permitió establecer las tendencias en el uso del SRV de la UPR. Dichos resultados nos demuestran que la referencia virtual ya es servicio esencial para muchos de nuestros usuarios y puede ser el medio primario para satisfacer sus necesidades de información ante un escenario tecnológicamente cambiante. De igual forma, los resultados obtenidos serán de gran utilidad para profesionales de la información, estudiantes y para la Comunidad de Práctica de Referencia Virtual de la UPR entre otros. Los mismos ayudarán en la planificación y fortalecimiento del SRV toda vez que el mismo representa un componente fundamental en la actividad académica e investigativa de la UPR.

Referencias

- Comunidad de Práctica Referencia Virtual, Universidad de Puerto Rico. (2012). *Política del servicio de referencia virtual para bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico*. Recuperado de <http://refvirtual.upr.edu/politica.pdf>
- Dabbour, K. (2001). *Email Reference Study: Preliminary Report*. Recuperado de <http://library.csun.edu/kdabbour/worddocs/erefprelimreport.doc>
- González Fernández-Villavicencio, N. (2009). *Referencia Virtual en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla. El profesional de la información*, 18 (6), 633-641. Recuperado de: <http://eprints.rclis.org/17328/1/referencia-virtual-us.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). México: McGraw-Hill
- Maximiek, S., Rushton, E., & Brown, E. (2010). Coding into the Great Unknown: Analyzing Instant Messaging Session Transcripts to Identify User Behaviors and Measure Quality of Service. *College & Research Libraries*, 71(4), 361-373. Database: Academic Search Complete.
- Reference and User Services Association. (2010). *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. Recuperado de <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines>
- Ryan, J., Daugherty, A.L. y Mauldin, E.C. (2006). Exploring the LSU Libraries' Virtual Reference Transcripts: An Analysis. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, 7(3):1. Recuperado de http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v07n03/ryan_j01.htm

Información de Contacto

León D. Santos Orozco, MIS
Bibliotecario I, UPR, Recinto Arecibo
leon.santos@upr.edu

Jeannette Lebrón Ramos, MPA, MIS
Bibliotecaria I, UPR, Recinto de Río Piedras
jeannette.lebron2@upr.edu

<http://refvirtual.upr.edu>