LOS SERVICIOS DE REFERENCIA VIRTUAL (SRV) EN BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO, RECINTO DE RÍO PIEDRAS

Investigación del Programa Doctoral de Documentación:
Archivos y Bibliotecas en el Entorno Digital, de la Universidad Carlos III de Madrid

Jeannette Lebrón Ramos, MPA, MIS
jeannete.lebron2@upr.edu; jeannette.lebron.ramos@gmail.com
Co-Directores: Antonio Hernández Pérez, Ph.D., Universidad Carlos III de Madrid,
Luisa Vigo Cepeda, Ph.D., Universidad de Puerto Rico

Resumen

Esta investigación se orienta a examinar el Servicio de Referencia Virtual (SRV) que se ofrece en las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras (UPRRP). Intenta establecer el uso, el comportamiento y la motivación que los usuarios de las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras tienen con respecto al Servicio de Referencia Virtual. Asimismo, busca identificar los niveles de calidad de dicho servicio mediante el nivel de satisfacción percibida por los usuarios y las respuestas que los profesionales de la información ofrecen a las preguntas formuladas por los usuarios. En el proceso se ha realizado una extensa revisión de literatura centrada en la evaluación del SRV de las bibliotecas académicas a nivel mundial. Se ha elaborado una comparativa (benchmark) de diferentes programados (softwares) comerciales del SRV. También una comparativa de los diversos SRV en bibliotecas de Estados Unidos y España que nos ha permitido visualizar el estado actual del SRV en las dichas bibliotecas y las mejores prácticas (Véase gráficas 1-6). Por otra parte, el estudio integra una modificación de la Teoría de Cambio de Radical de Dresang (1999) a fin de observar el comportamiento tanto del usuario como del bibliotecario en el SRV.

La realización del estudio comprende conocer si los usuarios utilizan o no utilizan el SRV en la UPRRP; conocer la naturaleza de las preguntas recibidas a través del servicio de referencia virtual en las bibliotecas de la UPRRP; conocer la calidad de las contestaciones ofrecidas por los profesionales de la información; identificar las necesidades de los usuarios del SRV en UPRRP; conocer el nivel de satisfacción percibida por los usuarios del SRV en la UPRRP, en términos de la calidad de los procesos del servicio de referencia y la asertividad de las contestaciones; y constatar cómo los principios de la Teoría de Cambio Radical (Interactividad, Conectividad y Accesibilidad) aplican a la oferta del SRV.

Los resultados de la investigación permitirán visualizar las particularidades del SRV en la UPRRP, analizar y describir el estado de situación del mismo y a partir de ello determinar cómo planificar hacia el futuro. Como producto final se creará un módulo instruccional sobre cómo facilitar el monitoreo y la evaluación de un programa académico de referencia virtual que utilizará como eje las mejores prácticas de evaluación y directrices de la International Federation of Library Associations (IFLA) (2008) y los lineamientos de la Reference and User Services Association (RUSA) (2010). A partir de lo anteriormente descrito, se espera contribuir al fortalecimiento y desarrollo del servicio en beneficio de la comunidad universitaria y general.

Introducción

Con la llegada de la Era Digital ha surgido un caudal de tecnologías que han provocado cambios significativos en el ámbito de la información y la comunicación en el servicio de referencia que se ofrece en las bibliotecas. Por un lado, han diversificado la forma en que buscamos, utilizamos, aprendemos, nos comunicamos e intercambiamos información (Gibaja, 2013). Por otro lado, se han originado nuevas formas y formatos en los recursos de información. El resultado de todos esos avances es la diversificación de los medios de comunicación tradicionales, las nuevas formas de impartir la educación a distancia y el surgimiento de un nuevo perfil del usuario que se visualiza más activo en el proceso de búsqueda de información y contenidos. En respuesta efectiva a estos cambios, el bibliotecario de referencia se ha apoyado en las nuevas herramientas tecnológicas que le permiten manejar grandes cantidades de datos y ha comenzado a utilizar fuentes de referencia electrónicas para responder a dichas necesidades (Leonard, 2014).

Las transformaciones del servicio de referencia y las tendencias de los usuarios con respecto a su nuevo comportamiento de búsqueda de información es lo que se conoce hoy día como el Servicio de Referencia Virtual (SRV). El Reference User Services Association (RUSA) de la American Library Association (2010), definen la referencia virtual como "…el servicio de referencia iniciado electrónicamente, a menudo en tiempo real, donde los usuarios emplean computadoras u otra tecnología de Internet para comunicarse con los bibliotecarios, sin estar físicamente presentes". El servicio incluye mecanismos de comunicación bidireccional, sincrónica, como el chat y la asincrónica como el correo electrónico entre el bibliotecario y el usuario, con el fin de asegurar que la necesidad informativa se cumpla desde una sola interfaz de comunicación.

Al presente, la Referencia Virtual constituye un elemento esencial en la gestión de la información para el estudio, la enseñanza, la investigación y la toma de decisiones responsables en las bibliotecas universitarias del país y en este particular, en las de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. El Recinto de Río Piedras cuenta con tres bibliotecas autónomas que ofrecen SRV. Sin embargo, hasta el momento no se ha realizado un estudio que describa y evalué la calidad del mismo y permita conocer el nivel de satisfacción derivado de la comunidad académica. Con el fin de contribuir a esos efectos, urge realizar estudios de caso que permitan allegar resultados originales como evidencia, que faciliten crear modelos viables, y que éstos contribuyan a poner en perspectiva el Servicio de Referencia Virtual en las bibliotecas académicas del país, particularmente las de la UPRRP.

Metodología

La metodología aplicada a esta investigación es una de naturaleza exploratoria y que supone esclarecer, entender y establecer el uso del servicio de referencia virtual de la UPRRP desde las perspectivas de los usuarios y las preguntas realizadas y contestadas. Aplica los enfoques cuantitativo y cualitativo, según los exponen Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010). Alineados a dichas estrategias, se aplicaron dos técnicas de investigación: análisis de contenido y encuesta.

El análisis de contenido se llevó a cabo utilizando un formulario de acopio de información y una rúbrica de evaluación como instrumentos de recopilación de datos. La técnica del análisis de contenido permitió evaluar el intercambio de las preguntas y respuestas a través de la modalidad de correo electrónico de LibAnswer en el Sistema de Bibliotecas de la UPRRP. Se analizaron 241 transcripciones que cubren un periodo de dos años: enero del 2015 a diciembre del 2016. Todas las consultas recibidas se evaluaron individualmente y se analizaron posteriormente según los diversos aspectos: tipos de usuarios y facultad a la que pertenecen, tráfico del servicio por hora y por mes, categorías de preguntas y evaluación de la calidad del servicio. El contenidos de las consultas se agrupó en nueve grandes categorías: referencia rápida, búsqueda específica, investigación, disponibilidad, Instrucción bibliotecaria, políticas y procedimientos, tecnológicas, direccionales y otros. Por su parte, la evaluación de la calidad de las respuestas utilizó como ejemplo las rubricas del análisis realizado por Biglin y Docherty, K. (2012) en su artículo titulado *The reference ref: How to referee the assesment process for virtual reference services*. Se evaluaron las siguientes categorías: Saludo, Entrevista de Referencia, Objetividad de las Respuestas, Calidad de las fuentes, Calidad de los recursos, Instrucción Bibliotecaria y Conclusión. Se analizaron 241 transcripciones que cubren un periodo de dos años: enero del 2015 a diciembre del 2016.

La encuesta se aplicó a una muestra 404 estudiantes de la comunidad universitaria del Recinto de Río Piedras mediante la utilización de cuestionario. El cuestionario se orientó a auscultar el uso del servicio de referencia virtual y el nivel de satisfacción de los estudiantes con el mismo. El instrumento se estructuró con veintiún (21) preguntas cerradas y una (1) abierta que investigaron lo siguiente: uso, acceso, motivación, satisfacción y utilidad del servicio entre otras cosas. También auscultó si volvería a utilizar o recomendarían el servicio a otros estudiantes. Por otra parte investigó las razones por las cuales estudiantes no han utilizado el servicio. Las gráficas que se muestran a continuación detallan los resultados obtenidos del cuestionario suministrado a los estudiantes de la UPR, RP.

Resultados

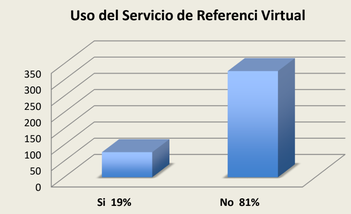

Figura 1. Uso del SRV de la UPRRP

Un sorprendentemente mayoritario 81% de los estudiantes de la UPRRP no han utiliza el SRV. Solo el 19% de los encuestados lo ha utilizado. Las razones por las cuales un porcentaje tan amplio de la muestra no ha utilizado el SRV de la UPRRP será de gran importancia para la elaboración de las recomendaciones y el manual de instrucción para los bibliotecarios (Véase *Figura 1*).

Figura 2. Razones por las cuales no han utilizado el SRV

Se le preguntó a los 327 estudiantes que indicaron que no habían utilizado el SRV, cuales fueron las razones por las que no lo habían hecho. Un mayoritario 81% ilustró que no conocía el servicio, mientras que el 22% no sabe como encontrarlo y / o accederlo. Por otra parte, un 12% prefiere hacer las investigaciones por su cuenta y un 10% prefiere ir a la biblioteca (Véase *Figura 2*).

Figura 3. Motivación para utilizar el SRV

Generalmente, la necesidad de utilizar el SRV obedece a cuestiones formativa, profesionales o personales. En el caso del SRV del la UPRRP se demuestra, como es de esperarse, que los motivos formativos (91%) son más frecuentes que los profesionales y personales (Véase *Figura 3*).

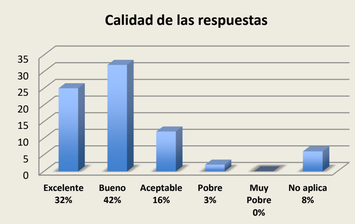

Figura 4. Calidad de las respuestas

La opiniones acerca de la calidad de las respuestas son satisfactoria en su gran mayoría. La *Figura 26* muestra que para el 42% de los estudiantes es bueno y para el 32% es excelente. Un 16% lo describe como aceptable y solo un 3% como pobre. (Véase *Figura 4*).

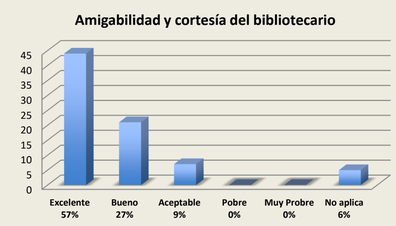

Figura 6. Amigabilidad y cortesía del bibliotecario

La aproximación del bibliotecario durante el servicio es bien visto por los estudiantes. El 52% valora la amigabilidad y la cortesía de los bibliotecarios que le contestan las preguntas como buena y el 27% como excelente. Al igual que la premisa anterior, ningún estudiante catalogó este tipo de forma negativa (Véase *Figura 6*).

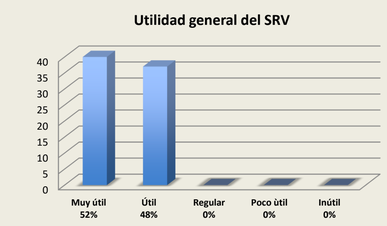

Figura 5. Utilidad del Servicio de Referencia Virtual

Se pidió a los usuarios su valoración del servicio en general y el resultado muestra que una mayoría indiscutible valora positivamente la utilidad del servicio. Según nos muestra la el 52% opina que es Muy útil, el restante 48% lo valora como Útil (Véase *Figura 5*).

Figura 7. Satisfacción con el Servicio de Referencia Virtual

Se pidió a los usuarios su valoración del servicio en general y el resultado muestra que una mayoría indiscutible valor positivamente la utilidad del servicio. Según nos muestra la *Figura 30* el 52% opina que es Muy útil, el restante 48% lo valora como Útil (Véase *Figura 7*).

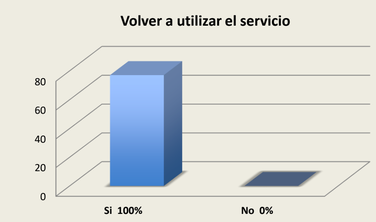

Figura 8. Volver a utilizar el servicio

Nuevamente se comprueba el grado de satisfacción con el servicio al observar que la mayoría absoluta de los usuarios (100%), que ha tenido la oportunidad de experimentarlo, volverían a utilizarlo. (Véase *Figura 8*).

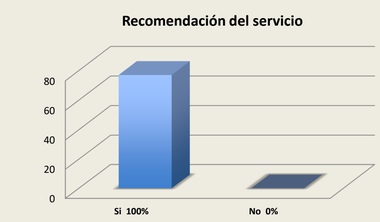

Figura 9. Volver a utilizar el servicio

La reacción que puede tener un usuario con respecto a volver a utilizar y recomendar un servicio o no hacerlo, pone en relevancia el nivel de satisfacción con el mismo. Al igual que la pregunta anterior, el 100% de los usuarios no solo volvería a utilizarlo, sino que también lo recomendaría (Véase *Figura 9*).

Conclusiones y Recomendaciones

El objetivo de esta investigación es establecer estándares de calidad, identificar mejores prácticas y mejorar el SRV que se ofrece en las bibliotecas de la UPRRP. Se dirigió particularmente a formular un enfoque que ofrece datos de evaluación válidos y útiles que sirvan para el despeño de los bibliotecarios y el mejor aprovechamiento de los usuarios.

Como se observa en la gráficas anteriormente expuestas, el porcentaje de estudiantes que utilizan el SRV es considerablemente bajo. Al observar las razones por la cuales ese alto porcentaje no ha utilizado el servicio, resalta el desconocimiento del mismo y la falta de promoción efectiva por parte de las bibliotecas que lo ofrecen. A tales efectos, se induce que los servicios de referencia virtual en el ámbito universitario de la UPRRP necesitan primordialmente desarrollar un plan de mercadeo y promoción que alerte y retroalimente a los estudiantes y a la comunidad universitaria de la existencia y funcionamiento del mismo. Por otro lado es necesario renovar los servicios y evolucionar hacia tecnologías emergentes que mantienen cautivados a los usuarios actuales a fin de llegar a ellos de forma más fácil y poder satisfacer sus necesidades de información.

Por otra, se pudieron observar resultados favorables por parte del estudiantes que utilizan el servicio. Aspectos tales como la calidad de las respuestas, amigabilidad y cortesía de los bibliotecarios, utilidad del servicio y satisfacción del servicio resultaron ser muy bien evaluados por los estudiantes. La satisfacción también queda demostrada al analizar el porcentaje de estudiantes que volverían a utilizar el servicio o lo recomendarían a otra persona. Estos resultados demuestran éxito de un servicio ofrecido aunque ciertamente requiere el aumento en el uso del mismo.

Indudablemente los resultados obtenidos en forma general ponen en perspectiva este tipo de servicio en las bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras y contribuye al desarrollo y enriquecimiento de la literatura sobre las mejores práctica del Servicio de Referencia Virtual. A tenor con los resultados obtenido a través de la aplicación de los instrumentos de medición utilizados se estará desarrollando un módulo instrucciones que facilite el monitoreo y la evaluación de un programa de referencia virtual en las bibliotecas del Sistema de la UPR, basado en los criterios establecidos y las mejores prácticas de evaluación señaladas por IFLA (2008) y RUSA (2010).

Referencias

Biglin, K., y Docherty, K. (2012). The reference ref: How to referee the assesment process for virtual reference services. In *Leading the reference renaissance: Today's ideas for tomorrow's cutting edge services* (Capítulo 19. Editora: Marie L.Radford, pp. 291–306). New York: Neal-Schuman

Dresang, E. T. (1999). *Radical change: Book for youth in a digital age.* New York: H. W. Wilson.

Gibaja, V. (2013). El bibliotecario como profesional de la información: Horizontes laborales más allá de la biblioteca. *Información, Cultura y Sociedad*, (29), 49 -76.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de http://www.academia.edu/6399195/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion_Sampieri

International Federation of Library Associations (2008). IFLA digital reference guidelines. Recuperado de http://www.ifla.org/publications/ifla-digital-reference-guidelines

Leonard, E. (2014). *The state of reference collections* (p. 20). Recuperado de http://www.sagepub.com/repository/binaries/pdfs/StateofReference.pdf

RUSA. (2010). Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. *Reference & User Services Quarterly*, *50*(1), 92– 96.