

Referencia social: el camino para los servicios de referencia virtual

Social reference: the route for services of virtual reference

Ramón Alberto Manso Rodríguez

Doctor en Documentación e Información Científica. Máster en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Villa Clara, Cuba.

RESUMEN

Un principio básico para cualquier institución de información que desee implementar ofertas en el espacio virtual debe ser considerar los retos que imponen las tecnologías de la información y particularmente la filosofía 2.0. El servicio de referencia virtual no es ajeno a esta problemática; por eso este artículo describe los riesgos y oportunidades que representan para esta oferta estos cambios tecnológicos, fundamentalmente por la irrupción de la llamada Referencia Social. De igual forma el trabajo aborda algunos ejemplos de servicios basados en referencia social, nacidos fuera del marco de las tradicionales instituciones de información y las premisas que han de observar los de referencia virtual para que se renueven y puedan continuar siendo una de las vías para la satisfacción de las demandas formativas e informativas de la comunidad usuaria.

Palabras clave: Servicio de referencia virtual, referencia social, Web 2.0, servicios de información.

ABSTRACT

To take into account the challenges imposed by the information technologies and particularly, the philosophy 2.0, must to be a basic principle for any offer that information institutions want to implement in the virtual space. Reference service has to do with this problem, thus present communication describes the risks and chances representing for this offer the technological changes, mainly due to the invasion of the so called social reference. Likewise, the communication approach some examples of services on the base of social reference born outside of the

frame of the traditional information institutions and the premises that must to be observed those of virtual reference for its renewal and may to continue being one of the routes for meeting of formative and informative demands of users.

Key words: Virtual reference service, social reference, 2.0.

Para sobrevivir, las bibliotecas deben atraer a sus usuarios actuales y, por supuesto, a nuevos usuarios.¹

INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos, los cambios tecnológicos introducidos en las organizaciones de información, con la aplicación de los principios y herramientas que caracterizan la filosofía 2.0 en sus productos y servicios, han propiciado la aparición de un nuevo modelo, denominado Biblioteca 2.0, considerada como "la biblioteca del siglo XIX, rica en contenidos, interactividad y actividad social".²

La filosofía 2.0, representa para las bibliotecas una nueva forma de maximizar la generación de ofertas de información con calidad, y se erige como una plataforma de búsqueda, creación, intercambio y difusión de conocimiento a la comunidad usuaria y dentro de ella misma.

El servicio de referencia virtual, como punto de contacto entre usuarios y profesionales que laboran en las instituciones de información, ha de ir moviéndose hacia nuevos modelos de actuación que privilegien la participación de la comunidad usuaria en su diseño y desarrollo, y convertirse en un espacio integrado, que combine diferentes ofertas y propicie la comunicación entre todos los actores participantes en función de satisfacer las demandas de información.

Bajo estas premisas, se puede definir al servicio de referencia virtual como aquel que basado en la experiencia de los servicios tradicionales, y desarrollados en un ambiente mediado por las tecnologías de la información, satisfacen de manera interactiva, participativa, colaborativa y personalizada las necesidades y los requerimientos de información y conocimiento de sus usuarios, concepción que incluye los mecanismos de comunicación bidireccional entre operadores y usuarios, y la integración de los productos y servicios que pretenden la satisfacción de sus necesidades formativas e informativas, desde una sola interfaz de comunicación.

Generar una comunidad de usuarios colaborativa y participativa, para lograr una mayor satisfacción de sus necesidades de información, ha de ser una condición fundamental de los actuales servicios de referencia virtual. Este proceso es favorecido por la aparición de un nuevo concepto en la prestación de dicha oferta: la referencia social.

La referencia social se asienta en el concepto de arquitectura de la participación, procedente de la llamada filosofía 2.0, generador de una intervención activa del usuario en la creación y organización de los contenidos.

La arquitectura de la participación es catalizador de uno de los principios fundamentales de la Web 2.0, el aprovechamiento de la inteligencia colectiva,³

respaldada por una serie de herramientas tecnológicas, entre las que se destacan los Wikis, Blogs, social bookmark y sindicación de contenidos (RSS), entre otros.

La inteligencia colectiva se genera como resultado del registro de información aportada por los usuarios y la reutilización, de forma agregada, por parte de otros usuarios; en fin, es la suma de todas las aportaciones individuales que se produce cuando se alcanza una masa crítica de participación en un sitio Web o sistema, lo cual permite a los participantes actuar como un filtro de aquello que tiene valor.^{4,5}

Autores, como *Harper*⁶ y *Shachaf*,⁷ señalan que la referencia social sigue la larga tradición de los servicios de referencia tradicionales de la biblioteca. Plantean, además, que en ocasiones los sitios que producen conocimiento enciclopédico o los que proporcionan preguntas-respuestas, pueden parecerse o superar a los servicios de referencia que, de forma tradicional o virtual, las bibliotecas ofrecen, por lo que alientan a no ignorar este fenómeno y examinar las consecuencias de la referencia social sobre el futuro papel de estos servicios tradicionales.

Por tales razones, es propósito de esta comunicación presentar los riesgos y oportunidades que para los actuales servicios de referencia virtual presenta la referencia social, así como mostrar algunas de las iniciativas que han surgido fuera de las tradicionales instituciones de información con el fin de satisfacer las demandas de los usuarios. Se esbozan, además, algunas premisas que permitirían desarrollar una oferta que marche a la par de los avances tecnológicos actuales.

REFERENCIA SOCIAL: CUESTIONES FUNDAMENTALES Y DESAFÍOS PARA LA REFERENCIA VIRTUAL

Por *referencia social* se entiende las transacciones que ocurren en sitios de preguntas - respuestas (Q & A), donde una comunidad de voluntarios satisface las propias necesidades de otros usuarios. *Shachaf*⁸ agrega, además, que es similar a la forma en que funcionan los servicios de referencia virtual de las bibliotecas, pero que implica un notable esfuerzo de colaboración en grupo y utiliza Wiki y otras infraestructuras de la Web 2.0.

En síntesis, se puede expresar que la referencia social se desarrolla en aquellos sitios que permiten a los usuarios hacer preguntas sobre una amplia gama de temas, para que posteriormente otros usuarios le den solución, para fomentar así una comunidad en torno al intercambio de información. Por regla general, estos sitios, atienden las necesidades de los usuarios, y dejan que estos las presenten en forma de preguntas, en lugar de palabras clave, a la vez que permiten que otros usuarios den solución a dicha necesidad, mediante información no estructurada y no en forma de lista de documentos, como puede ocurrir en las otras modalidades de servicio de referencia.⁹

De esta forma, *Shah*, *Sanghee* y *Jung Sun*⁹ reconocen en la referencia social tres elementos claves: es un servicio que permite a los usuarios presentar su necesidad de información en lenguaje natural, posibilita que otros usuarios aporten la información que alguien necesita, y desarrolla una comunidad, en torno al servicio, basada en la participación.

Como se aprecia, la diferencia fundamental entre referencia social y las otras formas de ofrecer los servicios de referencia (tradicional o virtual), reside

fundamentalmente en la participación activa y abierta de la comunidad usuaria, en torno a la resolución de las demandas informativas.

La referencia social supone una serie de actuaciones para los usuarios, que la diferencian de la tradicional forma de ofrecer esta modalidad en entornos virtuales, los cuales pueden responder cualquier pregunta que se ha publicado; categorizar y clasificar las preguntas y respuestas; elaborar, modificar, aclarar o contradecir un respuesta anterior y determinar cuál respuesta responde mejor a la interrogante planteada.⁸

Por regla general, los usuarios asumen cuatro roles fundamentales: preguntar, responder, evaluar y categorizar las preguntas. De esta forma, a la comunidad usuaria se le permite colaborar, interactuar con otros usuarios en línea, intercambiar y distribuir información, para animarlos a participar en las diversas actividades o roles antes expresado. Este proceso se apoya en las diferentes tecnologías disponibles, las cuales emplean interfaces de usuarios que permiten que estos participen con facilidad, según el rol que desempeñan.

En otras consideraciones, al analizar los sitios que ofrecen referencia social y compararlos con los que las bibliotecas ofrecen como parte de sus prestaciones, *Shachaf*⁷ refiere que estos en esencia se parecen fundamentalmente en sus objetivos, pues ambos intentan solucionar las necesidades de información de los usuarios, lo que sugiere que estos últimos debían aplicar el modelo de interacción social para mejorar su eficacia.

Otras características que diferencian la nueva etapa de la referencia de sus predecesoras, se presentan en el cuadro, elaborada a partir del análisis de la escasa literatura existente sobre el tema.

Una diferencia sustancial reside en la forma de darle solución a las demandas presentadas por los usuarios: mientras que los bibliotecarios se basan en sus competencias profesionales para identificar las necesidades de estos, la referencia social se apoya en las mejores prácticas, y en el conocimiento y experiencia personal de cada usuario.⁷

Esto trae, por tanto, aparejada la prestación de un servicio (abierto, dinámico y colaborativo), donde las respuestas pueden ser rápidas, precisas y completas, según el criterio de *Shachaf*,⁷ quien además plantea, en su análisis de esta modalidad de servicios, que la calidad de las respuestas en estos sitios puede estar dada por: las ventajas propias de las tecnologías Wiki, la experiencia adquirida por las propias comunidades, el tipo de preguntas que comúnmente se realiza en estos servicios, y por el esfuerzo de colaboración del grupo en ofrecer una respuesta coherente.

Otras ventajas guardan relación con el bajo coste de estos servicios, al ser la mayoría gratuitos, los plazos de entrega relativamente cortos por la gran participación de la comunidad y la fácil acumulación de capital social.⁹

Como dificultades visibles, *Shachaf*⁷ señala que los usuarios suelen obtener varias respuestas, con lo que es difícil determinar la calidad de estas, partiendo del hecho de que el usuario desconoce el tema abordado y que no siempre las respuestas proceden de fuentes autorizadas y fiables. Igual criterio negativo esbozan *Shah*, *Sanghee* y *Jung Sun* (2009), quienes aseveran que no hay garantía de la calidad de las respuestas y, por tanto, los usuarios deberán confiar en la sabiduría de la multitud.

Cuadro. Comparación entre la referencia social y la referencia virtual

-	Referencia social	Referencia virtual
Objetivos	Responder interrogantes planteadas por la comunidad usuaria	- Responder interrogantes planteadas por la comunidad usuaria - Instruir a los usuarios
Tecnologías	Fundamentalmente basados en Wiki	Diferentes canales asincrónicos y sincrónicos
Formas de expresar la necesidad	Lenguaje natural	- Lenguaje natural - Palabras clave
Formas de colaboración	Entre los propios individuos	Entre diferentes instituciones de información
Participación	Trabajo en equipo	Profesional - usuario
Roles	Difusos (el usuario puede preguntar, responder, evaluar, etcétera)	Bien establecidos (el usuario pregunta, el bibliotecario responde)
Políticas	Descentralizadas. Enfoque ascendente en la publicación de respuestas	Políticas establecidas. Autoridad de decisión del profesional que atiende el servicio
Recursos humanos	Se basa en usuarios voluntarios	Profesionales que laboran en las instituciones de información
Colección de obras de referencia	Conocimiento propio de la experiencia de cada individuo	Documentos propios de la institución, adquiridos por las diferentes vías
Método de presentación de la información	Información sin estructurar, en forma de texto o dato.	-Datos, cifras, información estructurada. - Lista de documentos.

Con sus ventajas y dificultades, la referencia social plantea un gran reto a los actuales servicios de referencia que las bibliotecas ofrecen en sus portales Web. No cabe duda de que en una sociedad digital, altamente participativa, donde las tecnologías favorecen la colaboración entre diferentes usuarios, el valor de los servicios que las bibliotecas deben ofrecer está en incluir al usuario como copartícipe en la generación de dichas ofertas.

El referencista no actuará como un censor de lo que otros usuarios responden a una determinada interrogante, sino que con su experiencia y la información de que dispone completará, refutará, ampliará o confirmará los datos que han sido publicados, con lo cual demostrará la necesidad de modificar los actuales servicios de referencia y orientarlos hacia la referencia social, para reforzar así un modelo de servicio, participativo y colaborativo, donde tecnologías, profesionales y usuarios se interrelacionan con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios, de manera fiable y eficaz.

Por eso resulta evidente que las actuales organizaciones de información han de mostrarse receptivas a los cambios que las tecnologías proporcionan a la forma en que hoy ofrecen sus productos y servicios. Múltiples son las alternativas; y en cuanto a las modalidades de referencia social, se encuentran claramente delineadas dos formas básicas: los sitios que proveen conocimiento enciclopédico y los que proporcionan espacio para la interacción, a través de preguntas y respuestas.¹⁰

Una u otra alternativa, sin lugar a duda, da un viraje total a la forma tradicional de concebir las ofertas de información, por bibliotecas y centros similares, donde el usuario siempre ha sido receptor de lo que los profesionales de la información creen que le es conveniente para satisfacer sus necesidades de información. Por eso es necesario, por un lado, redefinir políticas y procedimientos y, por el otro, analizar, valorar y aplicar las diferentes aplicaciones informáticas, con el fin de mantener prestaciones que ayuden a cumplir el objetivo por el cual nacieron estas instituciones y satisfacer las demandas de los usuarios, ahora en un espacio que fomenta la participación y colaboración entre todos.

Algunas de las prestaciones que fuera del mundo bibliotecario se encuentran funcionando, y que los actuales servicios de referencia virtuales deben identificar y evaluar, con el fin de modificar y reforzar la manera en que se ofrece esta prestación, se abordan seguidamente.

ESCRIBEN, PREGUNTAN O RESPONDEN: LA REFERENCIA SOCIAL EN LA PRÁCTICA

Como se enunció anteriormente, una de las formas de ofrecer referencia social es a través del desarrollo de fuentes de información, que basadas en la escritura colaborativa intentan nuclear el conocimiento general y universal, y ofrecerlo de forma sencilla a la comunidad usuaria, sirviéndose para esto de herramientas tecnológicas, tales como Wiki y Blogs.

La creación de estas fuentes de información se basa fundamentalmente en el trabajo de varios autores quienes, empleando dichas herramientas, realizan las aportaciones necesarias para crear un documento específico, el cual es filtrado por la propia comunidad.

Entre las características de estas fuentes, que a la vez se consideran sus potencialidades, se encuentran: la rapidez en la actualización de los contenidos, con lo que se solucionan los problemas de obsolescencia de la información, y la posibilidad de apertura de temas, por lo cual se consideran aglutinadoras del conocimiento. Otra ventaja que se observa en este tipo de producto informativo es que los contenidos no tienen la rigidez académica de las obras de referencia tradicionales, con lo cual puede llegar a todos los sectores de la sociedad; pero a la vez, una de las limitantes que se le observan, al igual que su principal fortaleza, y al mismo tiempo debilidad, es que está basado en la comunidad, con lo cual expertos en un tema no tienen necesariamente que ser editores o revisores de la información que se aporta.¹¹

Nuclear la sabiduría popular y ofrecerla en forma de un producto de información, es una de las potencialidades que el actual servicio de referencia ha de promover en su espacio; así se pondría a disposición de la comunidad un repositorio de información y conocimiento, valioso para todos sus miembros. Ejemplos fuera del contexto institucional, de bibliotecas y otras organizaciones de información, son la conocida Wikipedia y Knol.

Wikipedia (<http://www.wikipedia.org>), clasificada como enciclopedia libre y políglota, fue desarrollada por *Jimmy Wales* y *Larry Sanger*, en enero de 2001. El proyecto fue primeramente lanzado en idioma inglés y posteriormente ampliado a más de cincuenta lenguas. Cuenta en la actualidad con más de 14 millones de artículos en 265 idiomas, según se referencia en su propia página, que la convierte

así en la más popular obra de consulta en Internet. La *Wikimedia Foundation, Inc.*, es la que tiene a su cargo el mantenimiento de la enciclopedia, además de otros proyectos.

El proyecto de enciclopedia libre, en la actualidad regentada por la fundación Wikimedia, organización sin ánimos de lucro, que tiene además otros proyectos a su cargo, nació con la finalidad de reunir y desarrollar contenidos educativos bajo Licencia Creative Commons-Atribución-Compartir Igual 3.0, y se convirtió rápidamente no solo en una importante obra de consulta, sino en una fuente de información actualizada, dada la rapidez con que aparecen sus artículos.

Entre los aspectos negativos, por los cuales la enciclopedia ha sido criticada, se encuentran: la falta de fiabilidad y precisión, su susceptibilidad de ser vandalizada, con modificaciones inapropiadas u ofensivas en los artículos, la adición espuria o falta de verificación, la tendencia a un crecimiento irregular y la inconsistencia y parcialidad sistemática.¹²

Otro de los proyectos es el denominado *Knol* (knol.google.com), desarrollado en 2008, como enciclopedia en línea por Google Inc. y donde un autor o conjunto de ellos pueden crear artículos de disímiles temas. Su mayor diferencia con Wikipedia radica en que esta fuente de información destaca dentro del artículo el nombre de su autor. Este proyecto de enciclopedia se edita actualmente en varios idiomas, entre los que se encuentran: inglés, árabe, portugués, español, coreano, francés, italiano, alemán, ruso, holandés, hebreo y japonés.

El nombre del proyecto es el resultado de la abreviación de *Unit of Knowledge* o *unidad de conocimiento*, y entre otras diferencias con su homóloga Wikipedia, resaltan que esta no ofrece una única entrada para cada concepto, sino una variedad de artículos sobre el mismo tema, y que los usuarios no pueden editar ni completar información publicada sin la previa autorización de los autores del artículo.

En otro aspecto la enciclopedia también limita la participación de los usuarios a través de opiniones o comentarios, los cuales son moderados por el autor del artículo, y sin la previa aprobación de estos no son publicados. Queda así solo la posibilidad de valorar el artículo mediante sistema de puntaje.

Pero no siempre los usuarios encuentran toda la información que necesitan en este tipo de herramientas; en ocasiones requieren de respuestas o soluciones puntuales, por lo que acuden a sistemas que les permitan evacuar sus consultas. Tradicionalmente la biblioteca ha ofrecido este servicio, pero en la actualidad han nacido en Internet nuevas formas de comunicación y servicios de preguntas y respuestas (Q & A), que brindan idénticas potencialidades que las que ofrecen las bibliotecas. Ejemplos de estos servicios son Yahoo, Answers, WikiAnswers y Answerbang, entre otros.

El más popular de estos sitios es *Yahoo! Answers* (<http://answers.yahoo.com/>), servicio puesto en marcha por Yahoo! en 2005, y que permite a los usuarios tanto presentar sus necesidades de información, como responder a las inquietudes de otros usuarios. Este servicio, el cual se encuentra disponible en doce idiomas, tuvo como antecesor a *Ask Yahoo!*, el cual se dejó de ofrecer en el año 2006.

Yahoo! Answers representa el 74 % de las visitas que los usuarios realizan a este tipo de servicios en Internet, según referencia de *Shachaf* (2009), incluyendo en la actualidad más de 23 millones de consultas resueltas y alrededor de 100 millones de usuarios.

En la participación comunitaria, este servicio tiene reconocido un grupo de usuarios que contribuyen en calidad de colaboradores oficiales. Dentro de este grupo de usuarios se encuentra un conjunto de empresas u organizaciones que podrán responder preguntas relacionadas con su campo de especialización y deben cumplir las mismas normas y directrices que el resto de los usuarios, así como mencionar solamente sus productos o servicios, en caso de que sea relevante.

El funcionamiento del servicio es muy sencillo. Primeramente los usuarios han de registrarse y obtener una cuenta en *Yahoo!*, la cual puede ser anónima, pues no requiere de ningún tipo de dato para su validación. Un usuario registrado puede realizar cualesquiera de los roles previstos: preguntar, responder, valorar, opinar, con total independencia. La mejor respuesta es obtenida, o por consenso de la comunidad mediante votaciones, o por la selección del usuario que planteó la interrogante. El sistema tiene previsto la eliminación de preguntas o respuestas que infrinjan las normas establecidas.

WikiAnswers (<http://wiki.answers.com/>) es un proyecto tipo wiki de preguntas y respuestas que, al igual que el de *Yahoo!*, se nutre de la colaboración de la comunidad usuaria para crear un recurso de información sobre la base del trabajo colaborativo. Fue creado en 2002, por *Chris Whitten*, como *FAQ Farm*, denominación cambiada por la actual, en 2007.

El servicio, para su correcto funcionamiento, tiene categorizado a sus colaboradores en una peculiar tipología de usuarios, cada uno con sus funciones específicas. De esta forma, un usuario puede estar incluido como:

- *Colaborador*: apoya la misión general del servicio. Su función es la básica de preguntar o responder a cuestiones ya planteadas.
- *Respondedor superior*: es recomendado por un supervisor, dadas sus publicaciones destacadas o continuas, y se dedica a investigar y dar respuestas, generalmente en un tema específico en el cual es experto.
- *Buscavirus*: informa sobre este tema o sobre irregularidades del sistema.
- *Dedos verdes*: se encargan del desarrollo del árbol de categorías.
- *Lingüistas*: se dedican a transliterar las colaboraciones a las versiones en la que se publica el servicio: inglés, español, francés, alemán, italiano y Tagalog.
- *Asistentes de proyectos especiales*: se encargan de eliminar el vandalismo y otras acciones que ayuden a mantener un buen funcionamiento del servicio, y ayudan a los supervisores.
- *Supervisores*: divididos en "de categoría", "flotantes" y "senior", cada uno con sus respectivas responsabilidades para el mantenimiento de cada una de las secciones temáticas del servicio.

Una peculiaridad de este servicio es que permite la discusión entre pares, para una pregunta. De esta forma, el usuario obtiene una respuesta más amplia, además de las opiniones de los participantes en el debate suscitado. También, como novedad, el servicio tiene un sistema que detecta cuándo un usuario somete una pregunta similar a las ya almacenadas en su base, con lo cual se evita la duplicidad de contenido.

Otro de los servicios, con amplia popularidad en Internet, es *Answerbag* (<http://www.answerbag.com/>), fundado en 2003 por *Joel Downs*. Como

peculiaridad de este servicio, los usuarios que someten una pregunta recibirán una alerta por correo electrónico o RSS, cuando haya sido publicada la respuesta.

A diferencia de *Yahoo! Answers*, las interrogantes planteadas por los usuarios en este servicio no tienen fijado tiempo de caducidad; también incluye como característica novedosa la posibilidad de que los usuarios envíen fotos y videos y, al igual que el servicio de *WikiAnswers*, elimina las preguntas duplicadas y redirige a los usuarios cuando detecta una cuestión similar a una anteriormente planteada.

El servicio tiene previsto un sistema de incentivos, con los cuales premiar a sus colaboradores habituales, y gana estos privilegios según la categoría de puntos obtenidos.

A modo de resumen, se pueden reconocer como características fundamentales de este tipo de servicio, por regla general, a la par de la actividad principal, la de preguntar y responder, contemplan funciones de etiquetado, clasificación, navegación interactiva, RSS y capacidades de búsqueda, en una interfaz amigable que promueve la participación con facilidad. También se puede observar, con respecto a la comunidad usuaria, que unos contemplan moderadores y en otros los usuarios van ganando privilegios sobre la base de sus contribuciones.^{6,7,13}

En sentido general, lo cierto es que cada día un número mayor de usuarios busca ayuda fuera de las estructuras tradicionales de bibliotecas y centros de información, donde en ocasiones las respuestas pueden ser tan buenas o mejores que las ofrecidas por estas instituciones;¹⁴ por tanto, la nueva era de la referencia virtual ha de tomar experiencia de estos servicios y redefinir sus funciones, rediseñar los sistemas y ofrecer una participación más activa de la comunidad usuaria.

PREMISAS PARA UNA NUEVA FORMA DE OFRECER EL SERVICIO DE REFERENCIA VIRTUAL

Hasta la actualidad, los modelos existentes para ofrecer el servicio de referencia virtual ubican al usuario como un actor pasivo,¹⁵⁻¹⁶ y lo limitan solamente a la acción de preguntar, proceso que es seguido por una serie de acciones que son realizadas por los profesionales de la información que ofrecen dicho servicio.

Como se observa, en un escenario donde el usuario es protagonista activo y no pasivo de toda oferta de información que la biblioteca desarrolle, el servicio de referencia virtual, a diferencia de modelos anteriores, ha de considerar un nuevo rol para este usuario: el de creador y generador de contenidos, actividad que compartirá con los expertos y profesionales de la información que tradicionalmente han ofrecido el servicio (fig. 1).

Ahora esta doble función del usuario, como consumidor y productor de contenidos se manifestará en un servicio de referencia virtual a través de las posibilidades de colaborar con los bibliotecarios o expertos en la resolución de preguntas o necesidades de información de otros usuarios, la sugerencia de recursos de información, el comentario a los contenidos disponibles en la oferta y la valoración de los recursos mediante sistemas de puntuación. Estas funciones las desarrollará a la par que las tradicionales de preguntar, buscar, recuperar y acceder a la información que este sistema le proveerá, todo en un ambiente personalizado e integrado.

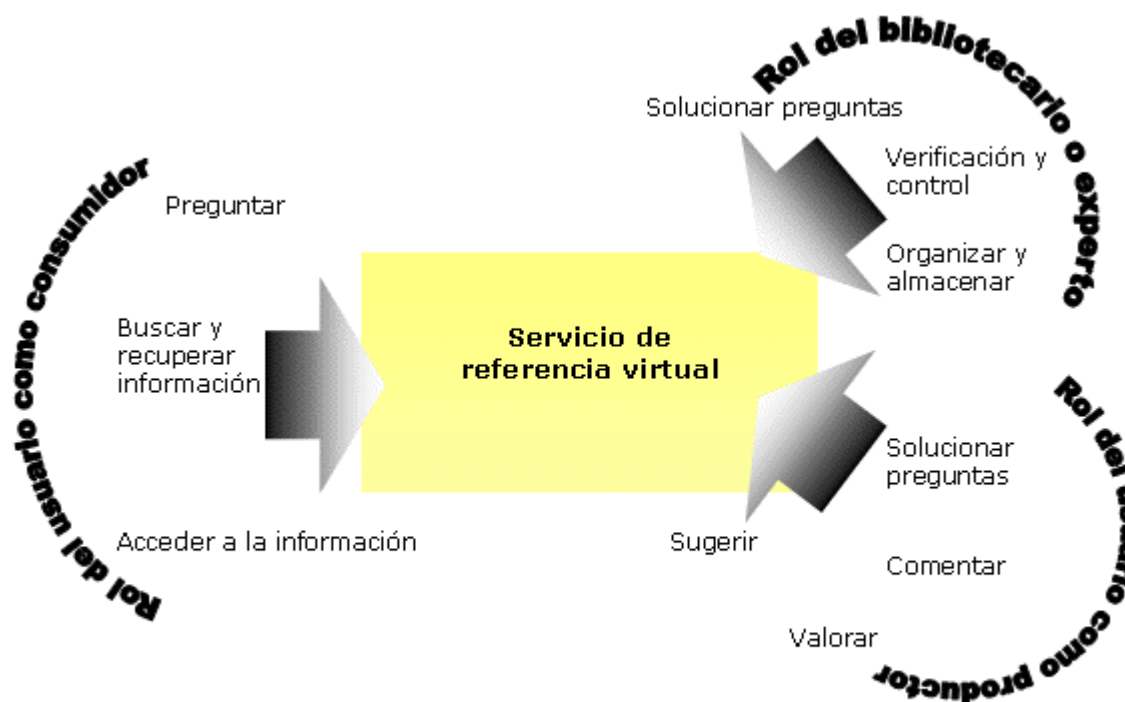


Fig. 1. Roles de los diferentes actores en un servicio de referencia virtual 2.0.

De igual forma, hoy se percibe una tendencia a abandonar las aplicaciones aisladas y desarrollarlas de modo que se puedan combinar y cubran mejor las necesidades de información que surjan.¹⁷ Por eso, el segundo elemento que los actuales servicios de referencia virtual disponibles deben analizar es la posibilidad que las tecnologías brindan de integrar en un solo punto de acceso múltiples sistemas y herramientas, para ofrecer mediante una búsqueda unitaria el acceso a todos los recursos de información que almacena la biblioteca.

Al eliminarse las desconexiones existentes entre los diferentes servicios, el usuario podrá recuperar información diversa en el momento y lugar en que la necesite, lo cual le ahorra tiempo y esfuerzos, a la vez que puede comunicarse con el personal de la institución si requieren ayuda o consulta adicional, para facilitar e incrementar la accesibilidad de estos a aquellos productos que satisfagan sus necesidades de información.

Tomando esas consideraciones, el servicio de referencia virtual se deberá desarrollar sobre la base de una interfaz común de usuario, que permita la búsqueda simultánea en varios canales informativos y facilite además el acceso identificado de los usuarios, la personalización y el trabajo colaborativo y participativo. Bajo esta forma, en el portal bibliotecario el usuario accederá a un conjunto de ofertas que de manera independiente generalmente las bibliotecas han desarrollado en el espacio virtual (fig. 2).

El servicio de referencia virtual, desarrollado bajo esta premisa, contará en su interfaz de comunicación con una caja de texto donde el usuario interrogará los diferentes sistemas que dan soporte al servicio y, una vez realizada la búsqueda, el sistema le ofrecerá un conjunto ordenado de registros que respondan a la necesidad planteada, identificado cada uno de estos *ítems* con iconos que respondan al contenido que tienen asociado, así el usuario reconocerá cuándo se

trata de un registro bibliográfico, un dato o un documento a texto completo. La interfaz deberá contar también con los tradicionales elementos que facilitan la comunicación con el usuario a través de los canales asincrónicos y sincrónicos existentes, y proveer las facilidades para que el usuario pueda personalizar la oferta y colaborar de diversas formas con el desarrollo de la prestación, además de poder recibir ayuda o formación en caso de requerirla.

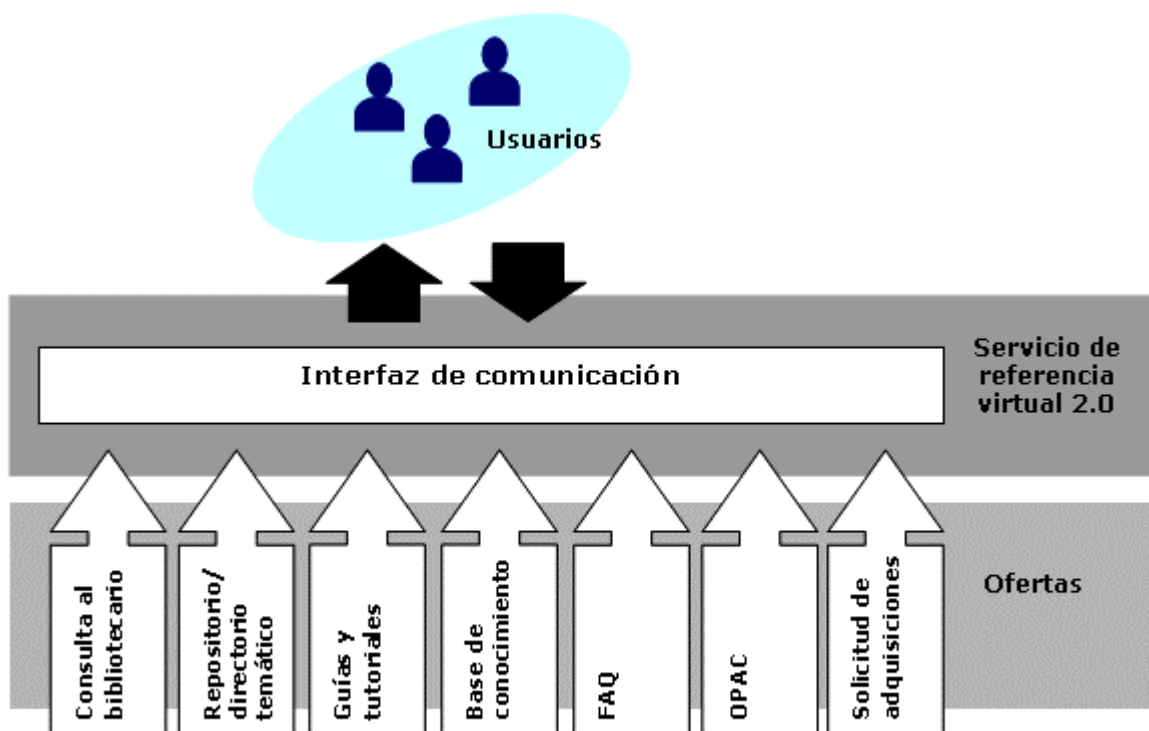


Fig. 2. Servicio de referencia virtual integrado.

Al transformar el servicio de referencia virtual bajo esta filosofía, se obtendrá como resultado una mayor interacción entre usuarios y profesionales de la información que tradicionalmente han desarrollado esta actividad. Para favorecer esta participación y colaboración activa del usuario en el desarrollo de la oferta de información, el sistema requerirá de un diseño que proporcione los elementos necesarios para contribuir a que el funcionamiento del servicio se realice sin ningún contratiempo, entre ellos los mecanismos de autenticación, los cuales facilitan la personalización de la oferta y el desarrollo organizado de dicha participación (fig. 3).

Por último, el bibliotecario ha de reconocer que no debe modificar la conducta de los usuarios, sino más bien adaptarse a ellos, lo cual redundará en ofertas de información que animen a una participación activa de la comunidad usuaria, resulten atractivas y favorezcan la creación y trasmisión de conocimiento a toda la sociedad.

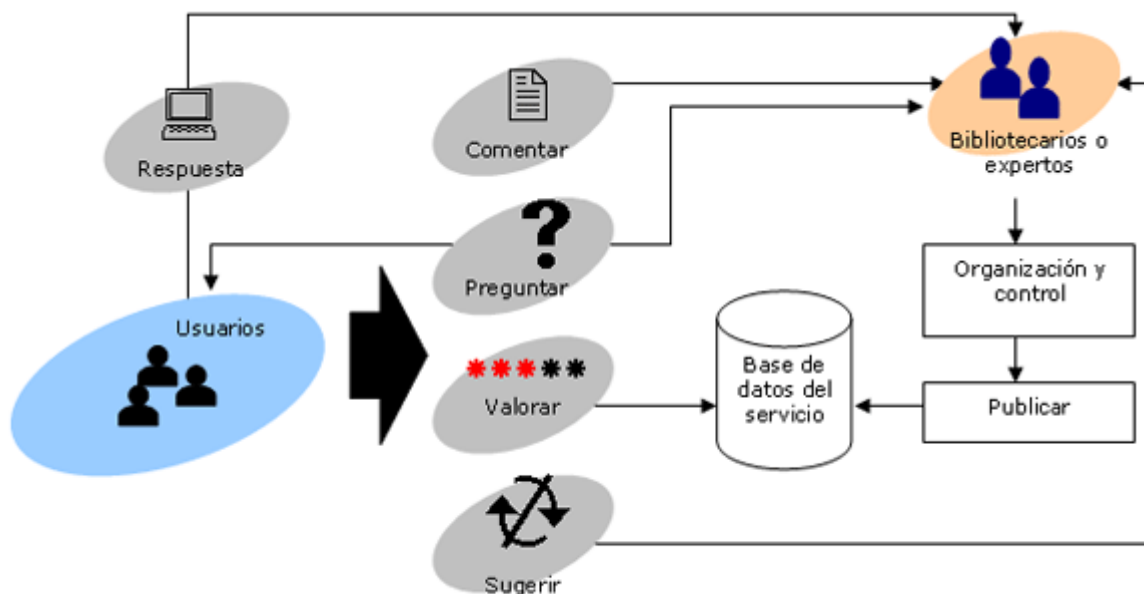


Fig. 3. Esquema de funcionamiento de un servicio de referencia virtual 2.0.

Por tanto, al transformar esta realidad y convertirse en una oferta interactiva, el bibliotecario actuará como un filtro para evitar la publicación de información errónea, con faltas de ortografía u otros detalles que en vez de aportar contenido, tergiversen la información y produzcan más daño que beneficio. Y en el caso de depuración por alguna de las causales antes expuestas, este profesional contactará con el usuario y expondrá los criterios para que enmiende su error, para propiciar que el servicio también sea una vía para la formación de valores y de cultura en general, así como un canal para el desarrollo de habilidades de información.

CONCLUSIONES

La referencia social, nacida de la filosofía de actuación de la Web 2.0, establece pautas para la referencia virtual en las instituciones que ofrecen esta modalidad de servicio, y constituye un reto para afrontar las exigencias de comunicación, dinamismo e interactividad emanadas de la nueva Web social, paradigma que obliga a una descanonización del profesional de la información, quien indiscutiblemente tiene que ser un constante gestor de ofertas de información y un crítico aguzado de las potencialidades de lo que oferta. Por otra parte, este patrón de ofertas informativas demanda una estructuración cambiante para satisfacer las disímiles demandas de la comunidad de usuarios a la que se destina.

La filosofía 2.0, la cual privilegia la actuación de los usuarios, debe ser aprovechada por el servicio de referencia virtual en el diseño de dicha oferta, para permitir así que los usuarios puedan enriquecer y/o aportar contenido, además de exportar e importar registros, entre otras características esenciales

En el rediseño de un servicio de referencia virtual se han de considerar como elementos fundamentales: la integración de otras prestaciones en un solo punto de acceso, las facilidades de colaboración de la comunidad usuaria en el desarrollo del servicio, las políticas y estrategias de calidad bien definidas, las herramientas informáticas fáciles de usar y profesionales de la información capacitados y abiertos a la colaboración, así como una participación activa en las redes sociales.

Finalmente, si se quiere ofrecer servicios de referencia a la altura de las demandas actuales de los usuarios, es necesario renovar y ampliar la forma en que hoy se ofrece esta oferta. Para esto, este nuevo modelo de servicio ha de contar con la colaboración de los usuarios (participación activa en el diseño y evaluación), y estar insertado en las redes sociales, para generar así una comunidad de usuarios colaborativa y participativa, y lograr una mayor satisfacción de las necesidades de información de esa comunidad usuaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Accart JP. SwissInfoDesk: The virtual reference desk project of the swiss national library. *New Library World*. 2006;107(1224/1225):228-37.
2. Maness J. Library 2.0 Theory: Web 2.0 and Its Implications for Libraries. *Webology* [Serial on line]. 2006;3(2): Disponible en: <http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>
3. O'reilly T. What is Web 2.0. 2005 [citado: 5 de mayo de 2007]. Disponible en: <http://www.oreilly.com/go/web2>
4. Margaix Arnal D. Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. *El profesional de la información* 2007;16(2):95-106.
5. Kroski E. The hype and the hullabaloo of Web 2.0. 2006 [citado: 21 de enero de 2007]. Disponible en: <http://infotangle.blogspot.com/2006/01/13/the-hype-and-the-hullabaloo-of-web-20>
6. Harper F, Raban D, Rafaeli S, Konstan J. Predictors of answer quality in online Q&A sites. *Conference on Human Factors in Computing Systems*. Florence: ACM. 2008.
7. Shachaf P. Social reference and library reference service. *The 2009 IFLA Satellite Meeting on Emerging Trends in Technology: Libraries between Web 2.0, Semantic Web and Search Technology*. Florence, Italy: IFLA; 2009.
8. Shachaf P. Social reference: A unifying theory. *Library & Information Science Research*. 2010;32(1):66-76.
9. Shah C, Sanghee O, Jung Sun O. Research agenda for Social Q&A. *Library & Information Science Research*. 2009;31(4):205-9.
10. Shachaf P, editor. *Social Reference and Digital Reference: Online question answering practices in two diverse communities*. Proceedings of the 72nd Annual Conference of the American Society of Information Science and Technology. Vancouver: 2009.
11. Barrero V, Seoane C, editors. *La evolución de los servicios de referencia digitales en la Web 2.0*. Madrid: VIII Congreso de ANABAD: Ponencias y comunicaciones; 2008.
12. Wikimedia Foundation Inc. Wikipedia. 2010 [citado: 3 de febrero de 2010]. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia#cite_note-SRS-14

13. Gazan R. Seekers, sloths and social reference: Homework questions submitted to a question-answering community. *New Review of Hypermedia and Multimedia*. 2007;13(2):239-48.
14. Shachaf P. The paradox of expertise: Is the Wikipedia Reference Desk as good as your library? *Journal of Documentation*. 2009;65(6):977-96.
15. McClennen M. Software, systems and standards in digital reference: a research agenda. 2002 [citado: 7 de septiembre de 2003]. Disponible en: <http://www.ipl.org/div/papers/symposium-2002/systems.htm>
16. Lankes RD, Kasowitz AS. *The AskA Starter Kit: How to Build and Maintain Digital Reference Services*. Syracuse, NY: ERIC Clearinghouse on Information and Technology; 1998.
17. Online Computer Library Center. Análisis del entorno de 2003 por OCLC: Reconocimiento de patrones. 2004 [citado: 16 de marzo de 2009]. Disponible en: <http://www.oclc.org>

Recibido: 11 de noviembre de 2010.
Aprobado: 28 de diciembre de 2010.

Dr. *Ramón Alberto Manso Rodríguez*. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Villa Clara, Cuba. E-mail: manso@uclv.edu.cu