



Nuevos perfiles profesionales y modelos de desempeño

El perfil del referencista en el siglo XXI y su impacto ante las redes sociales

Patricia Lucía Rodríguez Vidal

Universidad Nacional Autónoma de México,
Facultad de Filosofía y Letras
México · patysu12@gmail.com

Brenda Contreras Hernández

Universidad Nacional Autónoma de México
México · brendach@live.com.mx

Resumen: En los albores del Siglo XXI las Tecnologías de Información y Comunicación han impactado grandemente los servicios de información en las bibliotecas universitarias, lo que ha ocasionado que en éstas se sumen otras opciones que abran un abanico de posibilidades dirigidos especialmente en el servicio de referencia virtual. El objetivo de la presente ponencia aborda fundamentalmente el perfil con el que debe contar el actual referencista del Siglo XXI, así como, los retos, oportunidades y desafíos a los que se enfrenta día a día al brindar este servicio a través del uso de redes sociales. Asimismo, en el trabajo también se contemplan la revisión de portales web en bibliotecas universitarias en donde se incluyen algunos ejemplos de redes sociales que han sido utilizadas más frecuentemente para brindar servicios de referencia basados esencialmente en facebook, twitter y second life, etc.

En este sentido, es importante conocer la forma en la que están siendo usadas estas redes sociales y de la manera en la que el referencista está aprovechando este medio de comunicación para interactuar con los usuarios que solicitan búsquedas generales, o bien, de carácter especializadas las cuales son localizadas a través de escenarios y recursos de información que permitan apoyar las consultas y seguir siendo una de las alternativas para dar respuesta de manera rápida y oportuna para satisfacer las demandas formativas e informativas de los usuarios que lo soliciten.

Palabras clave: Servicio de referencia virtual; Referencista siglo XXI; Redes Sociales; Servicios virtuales.

Abstract: In the twenty-first century the Information and Communication Technologies have significantly impacted the information services in university libraries, which has resulted in these other options open up a range of possibilities aimed specifically at the virtual reference service to join. The aim of this paper primarily addresses the profile you must have the current reference librarian of the XXI Century, as well as the challenges, opportunities and challenges faced day to day by providing this service through the use of social networks. Likewise, in the work also there is contemplated the review of web portals in university libraries where there are included some examples of social networks that have been used more frequently to offer services of reference based essentially on Facebook and Twitter.

In this regard, it is important to know the form in which these social networks are being used and of the way in which the referencista is taking advantage of this way of communication to interact with the users who request general searches, or, of character specialized which are located through scenarios and information resources in order to support queries and remain one of the alternatives to respond quickly and timely manner to meet the educational and informational needs of users who request it.

Keywords: Virtual Reference Service; Reference Librarian 21st century; Social Networks; Virtual Services.

Introducción

La primera década del Siglo XXI está caracterizada fundamentalmente por la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), las cuales han impactado directamente a las bibliotecas universitarias y, particularmente el servicio de referencia virtual se ve permeado por estas circunstancias en la que el referencista se enfrenta a un mundo de información donde se contemplan diferentes escenarios, entre los que se encuentran, las obras de consulta impresa, las colecciones digitales, los recursos electrónicos distribuidos por toda la red y las redes sociales, esto hace necesario que hoy en día, el referencista virtual cuente con un perfil específico que le permita combinar y ofrecer soluciones inmediatas para dar respuesta a las preguntas solicitadas por los usuarios que acuden físicamente a la biblioteca, así como, para aquellos que a través de formularios web envían sus solicitudes de información.

Sin embargo, a estos servicios de referencia se le han agregado otros recursos de información en la que se han usado por un lado lo generado en la red y por el otro el uso de redes sociales (facebook, twitter y second life), las cuales cada día se utilizan con mayor frecuencia por las bibliotecas para dar respuesta a las preguntas planteadas por los usuarios y al mismo tiempo poder interactuar entre usuario y referencista.

Al respecto (Ramos, 2012) hace alusión que hoy en día, existen algunas unidades de información que ya ofrecen servicios de referencia virtual en sus diferentes formas y en este contexto, es en las bibliotecas universitarias donde se ha desarrollado con mayor rapidez, algunas bibliotecas como la de la Universidad de Filipinas (UP) Diliman; la UP Colegio biblioteca de Ingeniería; la biblioteca Rizal de la Universidad Ateneo de Manila (ADMU); la biblioteca universitaria de la Universidad De La Salle (DLSU) Manila; la biblioteca James O'Brien de la Universidad Ateneo de Naga (ADNU), y la biblioteca del Centro Escolar Universidad (CEU).

Todas estas bibliotecas utilizan las redes sociales específicamente el Facebook. Por otra parte, cada vez más se suman las bibliotecas que están usando las redes sociales lo cual facilita el trabajo del referencista en la época moderna.

Una visión global del servicio de referencia virtual ante el impacto tecnológico

Como se ha mencionado en párrafos anteriores, el servicio de referencia virtual se ha visto permeado por el impacto tecnológico y algunos organismos internacionales se han dado a la tarea de puntualizar sobre la importancia que implica el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), en el servicio de referencia virtual.

Bajo este contexto, es necesario primeramente entender la conceptualización de la referencia virtual, en la que al mismo tiempo se trabajaron las pautas para implementar un servicio de referencia virtual, la cual fue preparado por la (MARS Digital References Guidelines Ad Hoc Committee, Reference and User Services Association, 2004), en colaboración con la American Library Association (ALA), quienes han expresado que la referencia virtual es considerada como: "1.1. Un 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 presente. Los canales de comunicación usados frecuentemente en referencia virtual incluyen chat, videoconferencia, servicios de voz en Internet, correo electrónico y mensajería instantánea".

<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>.

Por consiguiente, la referencia virtual va a facilitar el intercambio de información a través de herramientas de comunicación que se da en tiempo real a través de Internet, en donde se pueden utilizar otras plataformas para ofrecer dicho servicio, como las redes sociales. Una de las grandes ventajas del servicio de referencia virtual, ha sido el reducir la brecha espacio-tiempo, que con ayuda de las herramientas digitales se puede proporcionar un servicio en donde la atención puede ser más rápida y efectiva,

proporcionando una comunicación interactiva y personalizada entre el bibliotecólogo y el usuario.

En este sentido, la prestación de servicios de referencia en el entorno virtual responde a la creciente necesidad de información y cambios en los patrones de comportamiento de los usuarios. La mayoría de los usuarios se encuentran en el entorno virtual y como señalan Tella y Oyedokun (2014), "Las razones para la prestación de los servicios tienen que ser justificadas por las bibliotecas para conocer las necesidades de los usuarios de la era de Google y el servicio en sí tiene que ser evaluado en términos de eficacia y eficiencia para aumentar su uso y el conocimiento entre las bibliotecas académicas y usuarios." (p.344).

Día con día a la referencia virtual se le suman diferentes opciones para garantizar un eficiente servicio, la atención personalizada en el mostrador de consulta, la respuesta a través de soportes virtuales, formularios web, comunicación vía correo electrónico, o bien, por chat. Y recientemente la llamada web social, la cual ha tenido una gran presencia para comunicarse e interactuar con los usuarios que se conectan específicamente a las redes sociales. Pero veamos ahora en el siguiente apartado cuál ha sido el impacto que éstas han presentado en la última década.

El perfil del referencista de lo tradicional a la modernidad

Hoy en día resulta indispensable que el referencista se enfrente a nuevos retos y desafíos que la era digital le exige para ofrecer un servicio de información con calidad y la inmediatez para enviar respuesta a la pregunta planteada; es por ello que no debemos olvidar que aún se proporcionan los servicios de consulta tradicional, en la que el referencista debe contar con un perfil básico encaminado a desarrollar diferentes niveles que se caracterizan bajo los siguientes aspectos a considerar:

- Nivel Mínimo.- Mantener obras de referencia, responder a consultas puntuales, identificar, orientar al usuario hacia fuentes externas, hacer circular las revistas y también todas las nuevas entradas de documentos, conocer muy bien los propios recursos.
- Nivel Intermedio.- Recopilar el material pertinente de consulta, preparar bibliografías selectivas, distribuir listas de material recibido con resúmenes, mantener relación con bibliotecas afines, participar en redes cooperativas.
- Nivel Máximo.- Localizar, analizar y sintetizar información, entregar la documentación o la respuesta en formato que desee el usuario, preparar bibliografías analíticas, preparar información específica para usuarios concretos, conocer a fondo la materia que se trabaja y los proveedores de información, crear bases de datos y la educación de usuarios.

En este mismo tenor, la constante proliferación de información y el incremento de las demandas por parte de los usuarios han propiciado que en gran parte las solicitudes de información ahora sean con la asistencia directa del referencista virtual.

Por consiguiente, ahora es el referencista virtual quién atiende las búsquedas de información en electrónico y se las envía al usuario a través de este mismo medio. De acuerdo a Jara de Súmar (2002) menciona que el referencista de consulta virtual no es muy diferente del referencista de consulta tradicional como se mencionó en párrafos anteriores, sino que se agregan otras opciones para localizar la información en la que están vinculados (chat, formularios web y últimamente el uso de redes sociales).

Estas últimas, cada vez más se usan en bibliotecas europeas, por lo que hace necesario que para prestar este servicio el referencista agregue a su perfil, otros elementos entre las que se encuentran algunas habilidades tales como:

- Manejo de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).
- Manejo de administración de bases de datos.
- Manejo de lenguajes documentales.
- Manejo de técnicas de indización y resumen.
- Conocer a fondo la colección virtual de referencia a su disposición.

- Poseer habilidad mental.
- Poseer buena capacidad de análisis y síntesis.
- Adaptarse a los cambios tecnológicos.

Incorporar habilidades que se basen en la interacción con el usuario-referencista vía virtual.

Sin duda alguna, en las dos vertientes mencionadas el perfil que debe de poseer el referencista, tanto de manera tradicional como en su forma virtual, de ser posible el referencista debe estar siempre al día con los cambios tecnológicos que se vayan presentando para brindar un buen servicio de calidad a la comunidad a la que sirve.

Retomando lo mencionado por González (2012): "Los bibliotecarios universitarios están transformando su servicio de referencia aumentando la visibilidad y accesibilidad del mismo, dentro y fuera de los espacios de la biblioteca, utilizando herramientas colaborativas de la web social, colaborando con profesionales y adoptando una actitud más proactiva, adelantándose y preguntándole al usuario por sus necesidades de información, e identificándose con grupos y líneas de investigación." (p. 571) Colaboración e interacción que se manifiesta dentro del uso de redes sociales para el servicio de referencia.

Un breve recorrido por las redes sociales

Mucho se habla sobre las redes sociales y del vertiginoso crecimiento que éstas han tenido en los últimos años, algunas nacen y otras desaparecen, por lo que en la actualidad no existe una tipología definida de las redes sociales, en síntesis Allendez (2010) opina al respecto: "Podemos decir que hay redes a las que se les considera horizontales como Facebook, en el que el usuario llega por invitación de un amigo o conocido. El individuo dentro de la red puede tener un perfil activo, aquel que constantemente busca contactos en la red, que emplea las herramientas que la misma le suministra y también están los pasivos que solo participan cuando son invitados". (p.3).

Por otra parte, las redes sociales se han convertido en un fenómeno que ha modificado las formas de comunicación a diversas escalas. Considerando el impacto que éstas tienen, y donde las bibliotecas deben de aprovechar los recursos de la web social para tener presencia y adaptar sus servicios en ellas, ya que las redes sociales ofrecen una variedad de aplicaciones para los usuarios dependiendo del perfil y necesidades que éstos tengan, además de permitir intercambio de información e ideas. Lo más importante, es subrayar que el servicio de referencia virtual perfectamente puede explotar a lo máximo las ventajas que las redes sociales ofrecen hoy en día.

Se sabe que las redes sociales gozan actualmente de una popularidad creciente, y dentro de algunas bondades que se pueden utilizar es que éstas pueden funcionar por ejemplo, como recurso de información para los usuarios de una biblioteca. Esto nos confirma evidentemente que las redes sociales se mueven en varias direcciones, como bien lo apuntan Tella y Olarongbe (2013), al señalar acertadamente que: "Los sitios de redes sociales están atrayendo cada vez más la atención de los investigadores académicos e industriales intrigados por su asequibilidad y accesibilidad. La enorme popularidad de los sitios de redes sociales como Facebook o Myspace se presentan ante las bibliotecas como oportunidades únicas para llegar a los estudiantes". (p. 275).

Como consecuencia de lo anterior, la proliferación de las redes sociales entre la sociedad actual es contundente, y los bibliotecólogos deben aprender a utilizar y obtener los beneficios que otorgan estos sitios para ofrecer un mejor servicio a sus usuarios. De acuerdo a Burkhardt (2010) indica que: "El simple hecho de tener conversaciones y la creación de relaciones con los usuarios es inmensamente útil. A través de las conversaciones en los medios sociales, las bibliotecas pueden hacerse una idea de lo que sus usuarios quieren y necesitan y en última instancia, una mejor comprensión de sus usuarios". (p.10).

En estas mismas líneas, Tella y Oyedokun (2014) destacan que: "Los servicios de referencia en línea a través de sitios de redes sociales se han convertido en una

alternativa imprescindible para el servicio habitual o tradicional referencia cara a cara". (p.344). Esta alternativa hace que las redes sociales amplíen las oportunidades para la prestación del servicio de referencia virtual y esto nos hace pensar entonces como menciona Young (2014) que: "Con la llegada de las herramientas como Facebook, los bibliotecarios comenzaron a evaluar y experimentar con este medio social como una nueva forma de llegar a los usuarios". (p172).

Por su parte otros autores como Dickson y Holley (2010) destacan que: "Las redes sociales son una nueva oferta tecnológica que promete nuevas opciones de difusión para los bibliotecarios académicos. Proporcionan una nueva plataforma para llegar a los estudiantes más allá del edificio de la biblioteca tradicional y sitio Web que permite a los estudiantes acceder a los bibliotecarios y los recursos de la biblioteca sin dejar la comodidad de los sitios Web que más utilizan". (p.14).

Como se puede observar, todas las opiniones vertidas por los autores citados coinciden en que las redes sociales han ganado mucho terreno en el campo de la comunicación, seguramente en un futuro próximo se realizarán estudios de las redes sociales para ayudarnos a comprender la dinámica de la sociedad actual, particularmente en el ámbito bibliotecológico y estas redes pueden proporcionarnos información valiosa sobre nuestros usuarios y sus necesidades de información.

Ciertamente resulta relevante mencionar sobre el nacimiento de redes sociales, en la que Hi5 en su momento fue el boom para socializar y otras se han mantenido hasta la actualidad. A continuación se ofrecen algunos ejemplos de redes sociales, entre las que se encuentran:

- Hi5 (2003).
- LinkedIn (2003).
- Secondlife (2003).
- MySpace (2003).
- Facebook (2004).
- Twitter (2006).
- Google+ (2011)

Lo más interesante de estas redes sociales es que muchas de ellas como Second Life, Twitter y Facebook, se han utilizado para ofrecer los servicios bibliotecarios, particularmente en el servicio de referencia virtual puesto que muchos de éstos servicios han aprovechado los potenciales de las redes sociales sobre todo por:

- El de contactos o seguidores.
- La cobertura de perfiles (profesional, ocio, musical, fotográfico).
- Intereses o gustos comunes.

Adicionalmente las redes sociales permiten desde luego:

- Que las personas puedan recuperar y compartir información de manera rápida y masiva.
- Al mismo tiempo las redes sociales permiten al usuario interactuar y participar de manera efectiva aunado a las ventajas que proporcionan las aplicaciones contenidas en los mismos sitios de redes sociales.
- Las bibliotecas pueden aprovechar y maximizar el uso de estos sitios para los servicios de referencia.

De aquí la importancia que el servicio de referencia virtual debe de aprovechar a lo máximo las bondades que nos ofrecen las redes sociales coincidiendo con la opinión de Margaix-Arnal (2008): "Una vez que los usuarios han decidido pertenecer a alguna red social, la biblioteca puede hacer dos cosas: formarles para evitar riesgos con respecto a su privacidad y estar presentes para ofrecer sus servicios." (p. 599)

Las redes sociales se pueden orientar a potencializar toda la información que se pueda utilizar mediante las tecnologías, solo es cuestión de administrar, organizar y seleccionar todos aquellos elementos que sean factibles para brindar un servicio de

excelencia y calidad. Pero veamos ahora, algunos portales web que cuentan con redes sociales.

Facebook, Twitter, Second Life para el servicio de referencia virtual

En este apartado se realizó la revisión del uso de redes sociales y se procedió a navegar por Internet para identificar algunos portales de bibliotecas que ya están usando el Facebook, Twitter y Second Life para dar difusión de sus servicios, noticias, eventos y actividades que se celebran en las bibliotecas, pero también se consideró la posibilidad de que las bibliotecas universitarias puedan ofrecer servicios desde estos portales, dadas las condiciones, la accesibilidad, la practicidad y sobre todo pensando en el usuario como su medio de comunicación e interacción. Naturalmente estas redes cuentan con una categorización que son aplicables para cualquier red social, tomando en cuenta que siempre dependerá del objetivo y recursos con los que cuente la biblioteca que desee estar en las redes sociales. Para ello entonces se deben de considerar los siguientes parámetros:

1. Por el uso del perfil, que tanto aprovechan las redes sociales a través de la creación de un perfil que permite la comunicación e interrelación de la biblioteca con los usuarios. Utilizado eficazmente las herramientas y aplicaciones que la red social ofrece.
2. Por la interacción, que tanto interactúan los bibliotecólogos con los usuarios por medio de las redes sociales (inbox, mensajes, comentarios, retuits, webcam), es decir, la participación constante entre bibliotecólogo y usuario.
3. Por las condiciones del servicio, que tan efectivo es el servicio que se proporciona en la red social y bajo qué condiciones, si es necesario un registro o un pago en efectivo, condiciones de privacidad, limitaciones al público en general y los métodos por los cuales se proporciona el servicio.

Por otra parte, no hay que olvidar que las bibliotecas universitarias deben de considerar algunos lineamientos para tener éxito en su funcionamiento. Para la parte correspondiente a Facebook se tiene lo siguiente:

a) Facebook

A través de Facebook, las bibliotecas pueden crear un perfil a través de la función "páginas de Facebook" Con este nuevo perfil (no personal) las bibliotecas pueden tener un perfil institucional que les permita a otros usuarios de la red social convertirse en un "Fan" (equivalente a un "amigo") o darle "Me gusta" o "Seguir" para seguir las publicaciones del perfil y que aparezcan en el muro del usuario, y poder así acceder al contenido de la página e interactuar con ella recibiendo actualizaciones automáticas de la biblioteca (ejemplo, servicio de disseminación selectiva de información, anuncios de las nuevas adquisiciones de la biblioteca o algún evento dentro de la misma).

Tener un perfil-página como biblioteca en Facebook resulta novedoso y seguro, ya que existe una política dentro de esta red social contra el uso de seudónimos, permitiendo crear un perfil seguro y autenticado, eliminando de esta manera los perfiles falsos.

Facebook ofrece a las bibliotecas la oportunidad para personalizar sus páginas a través de la plataforma en donde pueden crear sus propias categorías y aplicaciones como insertar el buscador del catálogo de la biblioteca o de búsqueda en bases de datos como JSTOR o WorldCat (catálogos en línea que se encuentran dentro de la página para realizar la búsqueda sin tener que abrir otra pestaña), crear clubs de lectura, añadir la suscripción a boletines, listado de eventos, fotografías, videos además de insertar como aplicación el servicio de referencia virtual, lo que permite una experiencia enriquecedora a través de Facebook.

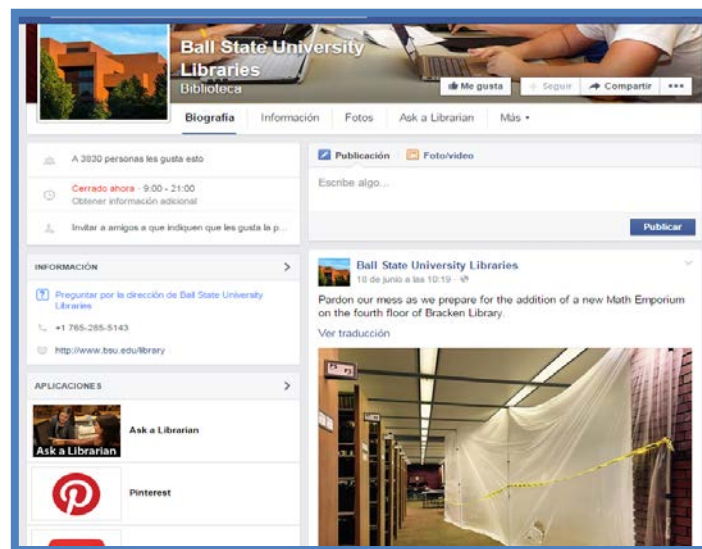
Como resultado del uso de estas aplicaciones la página se ajusta a las necesidades inmediatas de los usuarios, quienes se conectan por esta vía para comunicarse con otros. Y mediante el uso de políticas de privacidad, claras y contundentes, se puede

ofrecer distintas clases de servicios bibliotecarios. Las páginas de bibliotecas en Facebook sirven además para ampliar la promoción de la misma biblioteca, lo cual no significa que las páginas de Facebook sustituyan a las páginas web de una biblioteca tradicional, sino que simplemente completa la presencia de la biblioteca en la red.

Considerando lo anterior, el servicio de referencia a través de Facebook se puede clasificar de acuerdo a las siguientes categorías:

- **Servicio amplio:** en este caso, se tratan de perfiles de bibliotecas que ofrecen un servicio de referencia por medio de las redes sociales a partir de aplicaciones o iconos que permiten interactuar con el bibliotecólogo o referencista. Además provee de noticias, eventos y nuevas adquisiciones de la biblioteca, aunado a respuestas oportunas que realizan los usuarios a través del muro, inbox, o mensajes dentro de la página.

Un ejemplo de este tipo de servicio es la red de bibliotecas de la Universidad Ball State que mantiene un perfil muy activo con sus usuarios, además de ofrecer un servicio de referencia (Ask a librarian) como aplicación.

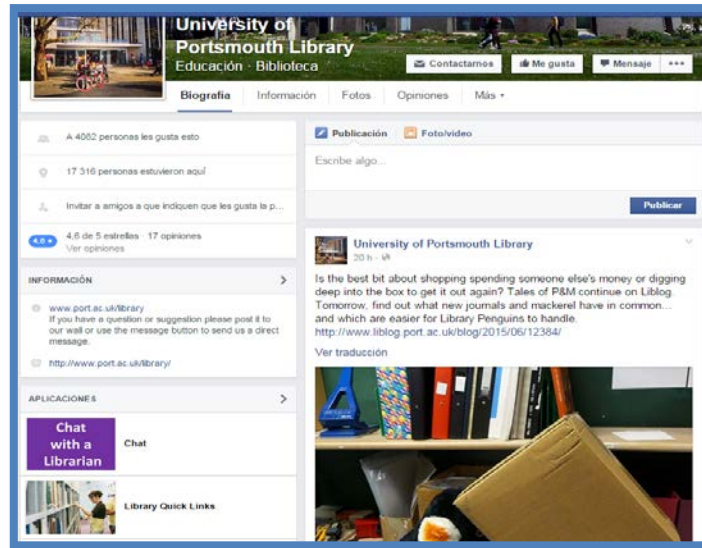


Fuente: <https://www.facebook.com/ballstatelibraries>

- **Servicio restringido:** el cual obliga al usuario a registrarse a través del perfil de la biblioteca, pidiendo alguna clave o número de credencial de la misma institución, puede ser el número de credencial del estudiante o alguna clave que la biblioteca proporciona a sus usuarios. Esto para poder identificar al usuario y poder proporcionarle el servicio de referencia. Además provee de noticias, eventos y nuevas adquisiciones de la biblioteca y permite los comentarios y mensajes privados. Se considera en esta categoría al servicio de referencia que pueda tener algún costo extra, aunque esto dependerá del tipo de biblioteca que proporcione el servicio.

Un ejemplo de este servicio es el perfil de la Universidad de Portsmouth, que requiere de un registro previo para poder interactuar en el chat con el bibliotecario.

- **Servicio condicionado:** es exclusivo de los usuarios de la biblioteca a la que pertenece la página en algunos casos obliga al usuario a descargar alguna aplicación para su uso dentro de la página o para teléfonos móviles. Además provee de noticias, eventos y nuevas adquisiciones de la biblioteca.



Fuente: <https://www.facebook.com/uoplibrary?fref=ts>

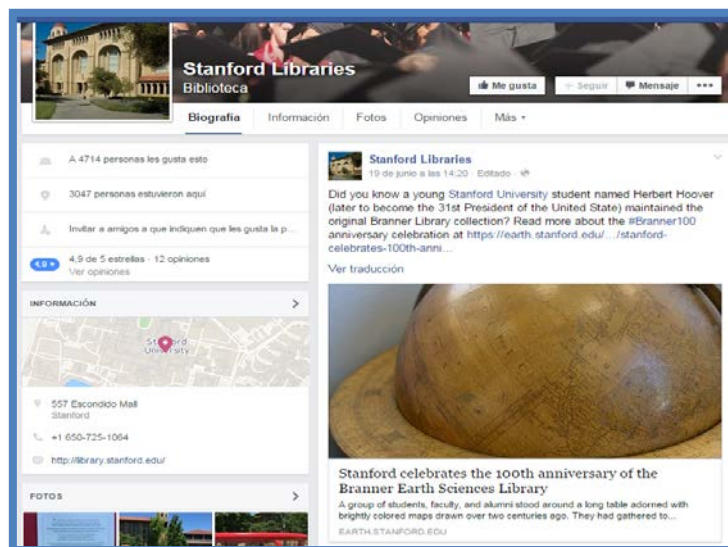
Un ejemplo de este servicio es el perfil de la University of Southern California que pide iniciar sesión como alumno de la Universidad para poder consultar desde la página de Facebook.



Fuente: <https://www.facebook.com/USCLibraries>

- Difusión sin servicio de consulta: esta categoría es para aquellas páginas de perfiles de bibliotecas que únicamente se dedican a difundir las noticias, eventos y nuevas adquisiciones de la biblioteca y con una esporádica interacción con el usuario. Y no se proporciona un servicio de referencia.

Un ejemplo de este servicio es el perfil de la biblioteca de la Universidad de Stanford. Que únicamente utiliza su perfil para difusión y contacto para una visita o consulta posterior.



Fuente: <https://www.facebook.com/greenlibrary>

b) Twitter

Por otro lado Twitter es una red social que ofrece un servicio de microblogging, es decir, que permite enviar mensajes de texto plano de corta longitud con un máximo de 140 caracteres llamados Tweets que pueden incluir otros contenidos, como fotos, videos y enlaces a otros sitios web y se muestran en la página principal del usuario de manera pública. Los usuarios pueden suscribirse a los Tweets de otros usuarios (a esto se le denomina "seguir") por lo tanto los usuarios suscritos se les denomina "seguidores" o "followers". Los mensajes son públicos y dependiendo de los candados de seguridad, los Tweets pueden ser privados o vistos únicamente por los seguidores.

Los usuarios pueden escribir Tweets desde la página web de Twitter o desde aplicaciones descargables en celulares, tabletas, o mediante mensajes cortos (SMS) disponibles en algunos países. Los usuarios también pueden agrupar mensajes y Tweets sobre un mismo tema utilizando "#" (gato o almohadilla) conocidas como hashtag, además se puede mencionar a algún usuario dentro del mensaje usando "@" (arroba) seguido por el nombre del usuario para responder a un Tweet o mencionarlo. La función "retuit" o "RT" se utiliza para volver a postear un mensaje de otro usuario. Esto resulta interesante en conferencias o congresos en donde las personas están contactadas por este medio enviando opiniones o preguntas acerca del evento en cuestión. Lo cual beneficiaría a las bibliotecas para la difusión de eventos o noticias.

Twitter permite configurar la seguridad y la información que el usuario desee colocar en la página de entrada de su cuenta como teléfono, ubicación (dirección de la biblioteca), contactos (seguidores), suscripciones, enlaces o cualquier información que el usuario autorice para su publicación en la red. Además pone a disposición del usuario determinadas configuraciones o características, como los mensajes directos, para hacer más privada la información si así lo desea. Y ponen a disposición herramientas y posibilidades de configuración de cuenta para acceder, corregir, eliminar o modificar la información personal que el usuario facilita y que se encuentra asociada a su cuenta.

Las bibliotecas pueden crear una cuenta que permita la interacción con sus usuarios a través de esta red social, Twitter verifica las cuentas para dar autenticidad de la identidad del perfil, se puede vincular la cuenta con el sitio web oficial de la biblioteca o institución que la respalda. Las cuentas verificadas tienen una insignia azul en el perfil de Twitter, de esta manera aseguras que la cuenta no es falsa. Para las

bibliotecas esto es de suma importancia, ya que les proporcionan a los usuarios cierta seguridad al momento de interactuar.

El servicio de referencia proporcionado a través de esta red social puede categorizarse de la siguiente manera:

- **Interacción alta:** aquí, el perfil de la biblioteca mantiene una constante interacción con los usuarios, dan respuestas oportunas a las preguntas de sus seguidores y ofrecen información de divulgación, eventos, datos curiosos, nuevas adquisiciones de la biblioteca, fotos, videos (twitcam, streaming), además de ofrecer un servicio de consulta por medio de mensajes privados y respuestas a los tweets, en caso de ser necesario se redirecciona al usuario a la página web oficial de la biblioteca y se le da un seguimiento a sus requerimientos de información.

Como ejemplo encontramos a la Library of Congress (@librarycongress) que representa todos los aspectos de este tipo de interacción.



Fuente: <https://twitter.com/librarycongress>

- **Interacción media:** se trata de las cuentas que mantienen una interacción media, es decir, que escriben o responden esporádicamente (3 veces al día) y solo se puede interactuar si el usuario "sigue" la cuenta, en ocasiones para ofrecer el servicio de consulta la biblioteca pide un tipo de identificador para aseverar de que se trata de un usuario real (no maquina o spam). Entran en esta categoría las cuentas que únicamente se dedican a dar difusión de los materiales, eventos y noticias de su biblioteca sin responder las preguntas de sus usuarios o interactuar con ellos.

Como ejemplo de este tipo de interacción destaca The Harvard Library (@HarvardLibrary)

- **Interacción baja:** se trata de la casi nula participación de la biblioteca en la cuenta de Twitter, no actualizan cotidianamente la cuenta y escasamente participan publicando Tweets, imágenes, videos o respondiendo las preguntas de los usuarios dentro de la red social. Como ejemplo encontramos Georgia Tech Library (@GTLibrary)



Fuente: <https://twitter.com/HarvardLibrary>



Fuente: <https://twitter.com/GTLibrary>

Twitter nos ofrece una plataforma para comunicarnos, pero sobre todo esta red social permite la interacción con muchas personas. El impacto social que puede llegar a tener un tweet puede ser impresionante. De ahí que las bibliotecas puedan utilizar este servicio para ofrecer sus propios servicios bibliotecarios.

c) *Second Life*

Second Life, es otra de las redes sociales que ofrece un nuevo panorama para los servicios bibliotecarios. Second Life es un entorno virtual en línea poblado por representaciones gráficas tridimensionales de más de 330,000 personas. El objetivo de contar con la biblioteca 2.0 en esta red es para poder utilizar los programas que actualmente se ofrecen en línea para bibliotecólogos usuarios de la biblioteca y extender los programas a la realidad virtual Second Life. El entorno virtual de Second Life ofrece la posibilidad de cambios radicales en la información, de la forma en que se proporcionan los servicios y también en la forma en que los bibliotecarios y los usuarios interactúan. Sin embargo hay que considerar que existen riesgos y restricciones para que las bibliotecas y sobre todo los servicios puedan funcionar en esta realidad virtual.

Para interactuar se necesita crear una cuenta (avatar) dentro del sitio y posteriormente descargar el programa que permite acceder al mundo virtual, todo esto de forma gratuita, aunque existe la opción de ser un usuario Premium a través de

un pago. Esta es una de sus grandes desventajas ya que se necesita comprar una porción de terreno para tener "islas" que funcionan como espacios dentro del sitio. Además de los requisitos técnicos que se necesitan para vivir la experiencia en Second Life.

En la investigación de López Hernández (2009) concluye que: "Second Life puede permitir a las bibliotecas llegar a muchos usuarios utilizando un entorno muy atractivo, puede favorecer la comunicación, el flujo de información y la formación y tal vez pueda preparar el terreno para una forma de explorar el Web que en un futuro podría tener una interfaz muy semejante a lo que hoy se ve en este mundo virtual." (p.56). Second Life es un mundo virtual abierto creado para ofrecer interacciones sociales entre tu "avatar" (yo virtual) y otros "avatares". Ya hay un grupo de bibliotecarios que han desarrollado un mostrador de referencia virtual. Este es otro ejemplo de tecnología que tiene el potencial de encontrar a la gente allá donde esté.



Fuente: <http://www.slideshare.net/hvxsilverstar/i-am-librarian-i-am-avatar?related=2>



Fuente: <http://www.slideshare.net/IleneF/designing-a-library-in-second-life-for-april-8-2010-fla?related=1>

Sin duda Second Life pone a nuestro alcance la posibilidad de crear servicios de referencia virtuales más humanos o reales, más allá de establecer un simple chat en nuestra biblioteca. Es la versión avanzada de la comunicación por mensajería instantánea. Estas solo son algunas de las redes sociales más usadas, sin embargo

existen otras que debido a su clasificación no podrían sustentar un servicio de referencia virtual. Hay algunas RS que se limitan geográficamente, o dependiendo de algún tipo de servidor.

Estas redes sociales nos permiten tener una comunicación constante con los usuarios de las bibliotecas, al ser plataformas interactivas en línea permite no solo tener contacto con los usuarios, sino interactuar activamente con ellos. Las posibilidades de comunicación y de compartir información que las redes nos ofrecen son novedosas e infinitas.

Conclusiones

Hoy en día el referencista del Siglo XXI debe contar con un perfil que le permita adaptarse a las distintas necesidades de información algunas de ellas en su forma tradicional pero otras serán en su forma virtual, en ésta última dará respuesta a las solicitudes requeridas a través de formularios web, chat lo que hace que el referencista de consulta en la medida de lo posible debe siempre mantenerse actualizado en materia de cambios tecnológicos. Sin embargo, al mismo tiempo también debe poseer un conjunto de habilidades en el manejo de: administración de bases de datos, lenguajes documentales, conocer a fondo las colecciones digitales en la que además el referencista tiene que combinar la habilidad mental, capacidad de análisis y síntesis e interactuar con el usuario físicamente o virtualmente.

Por otra parte se realizó la revisión de redes sociales en la que se identificaron algunos de los sitios Web de bibliotecas universitarias que ya están usando el Facebook, Twitter y Second Life como recursos de información para dar respuesta a las necesidades informativas que se canalizan a través de estas redes sociales. Dentro del análisis de estos sitios web se encontró que para hacer uso de Facebook, algunas universidades ofrecen un servicio amplio como el de la Universidad de Ball State que proporciona el servicio con la aplicación Ask Librarian, en el caso de la Universidad de Portsmouth se requiere un registro previo para interactuar con el bibliotecario al igual que los usuarios de la University of Southern California en donde el servicio es restringido por lo que se necesita registrarse a través del perfil de la biblioteca y solicitar alguna clave o número de credencial del estudiante. También se encontró que la biblioteca de la Universidad de Stanford únicamente utiliza su perfil para difusión y contacto para una visita o consulta posterior.

Se encontró que Twitter también es usado como recurso de información por la Biblioteca del Congreso en donde la interacción es alta al dar respuestas oportunas a los mensajes y tweets de sus seguidores. Por otro lado la Biblioteca de la Universidad de Harvard mantiene una interacción media ya que la dinámica es la de interactuar si el usuario sigue la cuenta, además de que la biblioteca para ofrecer un servicio de consulta pide un tipo de identificador para asegurarse de que se trata de un usuario real. Para el caso de la Georgia Tech Library la participación en esta red social es casi nula, manteniendo una interacción baja.

En la revisión de sitios Web de Second Life se encontró que ya existe un grupo de bibliotecarios que han desarrollado un servicio de referencia que al igual se requiere crear una cuenta llamada avatar y descargar el programa para acceder al mundo virtual de manera gratuita, como ejemplo tenemos a la University of California David Libraries. Con respecto a Second Life podemos concluir que se rescatan una serie de ventajas que ofrecen la posibilidad de crear servicios de referencia virtual más humana y real como fue el sitio Web de la University of South Florida de la Tampa Library la cual se basa esencialmente para la comunicación mediante mensajería instantánea. Second Life se caracteriza por tener frecuentemente comunicación con los usuarios para interactuar activamente con ellos. Como podemos observar las bibliotecas universitarias han aprovechado al máximo las potencialidades tecnológicas que las redes sociales ofrecen como recurso de información, la elección que cada biblioteca tome depende del objetivo a perseguir dentro de su servicio de referencia virtual y posteriormente decidirá qué red social utilizar para satisfacer las demandas informativas

Obras consultadas

Allendez Sullivan, Patricia (2010). Las redes sociales como canales de comunicación de las unidades de información. Buenos Aires: Consultora de Ciencias de la Información.

Burkhardt, Any (2010). Social media: a guide for college and university libraries. C&RL News. 10-24.

Dickson, A., & Holley, R. P. (2010). Social networking in academic libraries: The possibilities and the concerns. Disponible en línea: <http://digitalcommons.wayne.edu/slisfrp/33>. [Consultado: 27 de abril de 2015]

EcuRed. (2015). Bibliotecario referencista. Disponible en línea: http://www.ecured.cu/index.php/Bibliotecario_referencista. [Consultado: 15 de mayo de 2015].

González Fernández Villavicencio, Nieves (2012). Servicios de referencia en bibliotecas universitarias: tendencias y plan de marketing. El profesional de la información. 21(6), 567-576.

Jara de Súmar, J. (2002). El trabajo de referencia en la era digital. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Departamento de Humanidades.

López Hernández, Francisco (2009). ¿Cómo pueden aprovechar las bibliotecas los mundos virtuales como second life?. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. 94(95), 47-57.

Margaix Arnal, D. (2008). Las bibliotecas universitarias y Facebook: cómo y por qué estar presentes. El Profesional de la Información. 17(6), 589-600.

Ramos, Marian S., Christine M. Abrigo (2012). Reference 2.0 in action an evaluation of the digital reference services. En: Library Hi Tech News. no.1. pp. 8-20.

Tella, Adeyinka, Olarongbe, Shuaib Agboola. Et.al. (2013). Use of social networking sites. New Review of Academic Librarianship, 19(3), 274-290.

Tella, Adeyinka y Oyedokun, Toyese Tunde (2014). An evaluation of online reference services through social networking sites. The Reference Librarian, 55(4), 343-367.

Young, Courtney L. (2014). Crowdsourcing the virtual reference interview with twitter. Reference Librarian, 55(2), 172-174.