

SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL EN LA BIBLIOTECA Y HEMEROTECA NACIONALES DE MÉXICO

Luis Alberto Cruz Hernández
Jorge Daniel Ciprés Ortega



Desde que el mundo comenzó a hablar de covid-19, se planteó un nuevo escenario para la humanidad. Ante la pandemia, el aislamiento social ha sido la medida que hasta el momento se ha mostrado más eficaz. Durante este aislamiento voluntario por emergencia sanitaria, las bibliotecas se vieron forzadas a cerrar y a enfrentar decisiones difíciles sobre qué servicios ofrecer y cómo hacerlo. Aunque el cierre de las instalaciones perjudicó sustancialmente las actividades y los proyectos que se habían programado para el 2020, la pandemia dio oportunidad de que se desarrollaran nuevas formas de trabajo y aceleró proyectos digitales que se tenían a futuro. Por ejemplo, para que los usuarios localizaran la información con mayor rapidez e inmediatez se agruparon en una página web todos los recursos digitales de la Biblio-

teca Nacional de México (BNM) y la Hemeroteca Nacional de México (HNM).

Es de singular importancia señalar que, para seguir atendiendo a los usuarios durante la pandemia, la BNM y la HNM propusieron un nuevo servicio de información, al cual se le denomina: referencia digital. Este servicio, a diferencia del tradicional, se caracteriza por ofrecer al usuario la posibilidad de realizar una consulta, disipar una duda u obtener un documento en texto sin necesidad de desplazarse hasta la biblioteca: el bibliotecario lo provee de información por medio del correo electrónico o a través de la web.

Por lo anterior, el servicio de referencia digital consiste en proporcionar información a través de preguntas y respuestas en tiempo real, interactuando el usuario y el profesional de la información mediante una serie de mensajes cortos (figura 1).

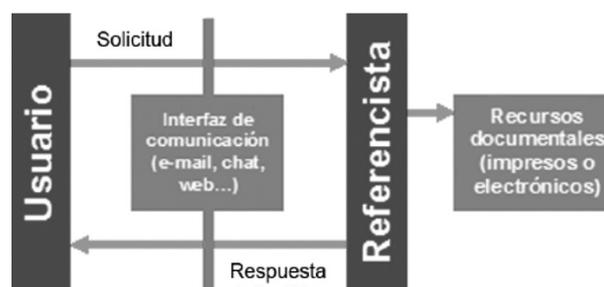


Figura 1. Elementos que intervienen en el proceso de referencia digital

Fuente: Ramón Alberto Manso Rodríguez, “Referencia Virtual: un enfoque desde las dimensiones asociadas a la gestión de información”, *Ciencias de la Información* 39, núm. 2 (mayo-agosto de 2008): 63.

Servicio de chat en la BNM y la HNM

Para que la BNM y la HNM sigan cumpliendo con su misión de proporcionar servicios de información innovadores y acordes con las tendencias en el ámbito bibliotecológico, se implementó en el sitio web la aplicación OnWebChat.

Este nuevo servicio está diseñado para atender a usuarios remotos, pero trae consigo nuevos retos y formas de trabajo. Para poder resolver dudas y facilitar información de manera inmediata

a cualquier persona, la BNM y la HNM operan bajo los cinco componentes que Lankes, Collins y Kasowitz identificaron para proporcionar el servicio de referencia digital (tabla 1).

Tabla 1. Componentes para proporcionar el servicio de referencia digital

Componentes	Descripción
1	Recepción por vía electrónica de la pregunta.
2	Envío al especialista; puede que la pregunta pase a un tiempo de espera de acuerdo con los criterios marcados por el servicio.
3	Composición de la respuesta de acuerdo con la política del servicio.
4	Envío de la respuesta.
5	Seguimiento e identificación de los temas más demandados para estadísticas y generación de informes.

Fuente: David Lankes, John W. Collins y Abby S. Kasowitz, eds., *Digital Reference Service in the New Millennium. Planning, Management and Evaluation* (Nueva York: Neal-Schuman Publishers, 2000), 90.

Dinámicas de trabajo

Es importante destacar que este canal de comunicación conlleva mucha responsabilidad debido a que los usuarios esperan que la atención sea rápida. Así que, para no descuidar este servicio, la colaboración y participación entre dependencias es fundamental.

Por lo anterior, el equipo de trabajo está constituido por 12 personas. Cada trabajador tiene horarios distintos para ayudar, instruir y guiar a los usuarios en su búsqueda de información (tabla 2).

Tabla 2. Personas a cargo de atender el chat

Equipo de trabajo		
Departamento de Servicios de Información de la Biblioteca Nacional de México	Departamento de Servicios de Información de la Hemeroteca Nacional de México	Departamento de Difusión Cultural del Instituto de Investigaciones Bibliográficas
6 personas	5 personas	1 persona

Fuente: Tabla elaborada por los autores.

Tipos de consultas que se atienden

Los usuarios que visitan el sitio web de la BNM y la HNM requieren consultar información de diferente índole. Con base en la experiencia, se pueden tipificar las consultas de la siguiente manera:

- Básicas: están relacionadas con la información general de ambas dependencias. Por ejemplo, el horario de atención del servicio de consulta, la ubicación del recinto, fechas de eventos académicos y orientación de las transmisiones en vivo que se llevan a cabo por medio de las redes sociales.

- Intermedias: el usuario cuenta con la información suficiente para identificar y recuperar la obra.
- Avanzadas: el usuario, a partir de un autor o término, necesita recuperar la información en libros, periódicos, revistas, folletos, informes, documentos oficiales, etcétera.

Cómo funciona el chat

Este servicio estará siempre visible en el sitio web de la BNM y la HNM, en la parte inferior derecha. Es necesario darle clic a la aplicación y, posteriormente, se desplegará el chat para conversar con los responsables del Departamento de Servicios de Información (figura 2).



Figura 2. Sitio web de la Biblioteca Nacional de México.

Fuente: Biblioteca Nacional de México, <http://www.bnm.unam.mx/>.

Horario de atención

Entre semana el horario de atención es de 9:00 a 19:00 hrs. En fines de semana, días festivos y vacaciones es de 9:00 a 15:00 hrs. Cuando el personal se encuentra durante su jornada laboral, la pestaña del chat tiene el nombre de asistencia en línea (figura 3). Fuera de este horario, el usuario puede es-

cribir un mensaje en el buzón. Posteriormente, los responsables del Departamento de Servicios de Información se pondrán en contacto con el usuario para precisar la búsqueda y recuperación de información (figura 4).



Figura 3. Chat en línea.

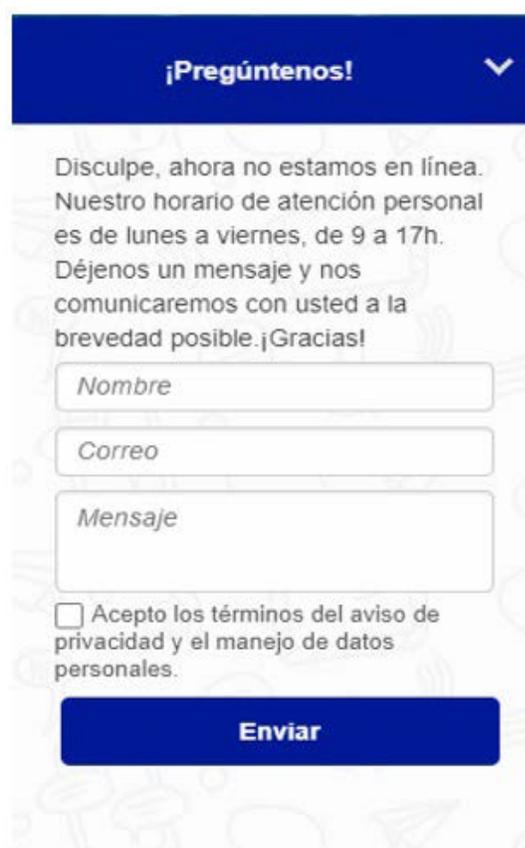


Figura 4. Chat fuera de línea.

Privacidad

- La conversación será privada y no requerirá identificación previa, salvo cuando el chat se encuentre fuera de línea. En este caso, será necesario que el usuario escriba su nombre, correo electrónico y una breve descripción de su solicitud de información.
- Las conversaciones podrán conservarse con fines estadísticos y de mejora en el servicio.
- La BNM y la HNM solicitarán la dirección de correo electrónico únicamente cuando sea necesario buscar y recuperar la información con mayor tiempo y precisión.

Resultados obtenidos

Desde que se inauguró este servicio se ha atendido puntualmente a 357 usuarios. Esta cifra demuestra que durante la pandemia el Departamento de Servicios de Información, tanto de la BNM como de la HNM, recibió una diversidad de solicitudes de información, comentarios y sugerencias (tabla 3).

Tabla 3. Métricas de frecuencia

Dependencia	Solicitudes por correo electrónico (mensaje sin conexión)	Solicitudes en tiempo real
Biblioteca Nacional de México	50	150
Hemeroteca Nacional de México	61	96
Total	111	246

Fuente: Tabla elaborada por los autores.

Bibliografía

Arriola Navarrete, Óscar. “Referencia virtual: un nuevo reto para las bibliotecas”. *Biblioteca Universitaria* 10, núm. 2 (2007): 138-152.

Biblioteca Nacional de México. <http://www.bnm.unam.mx/>.

Bramlett Ruiz, Alfredo Roberto *et al.* “Los materiales especiales en la Biblioteca Nacional de México”. En *IV Encuentro de Catalogación y Metadatos*. Compilación de Filiberto Martínez. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2010.

Fuentes Romero, Juan José. *Las bibliotecas nacionales*. Gijón: Ediciones Trea, 2003.

Hemeroteca Nacional de México. <http://www.hnm.unam.mx/>.

Lankes, David, John W. Collins y Abby S. Kasowitz, editores. *Digital Reference Service in the New Millennium. Planning, Management, and Evaluation*. Nueva York: Neal-Schuman Publishers, 2000.

Manso Rodríguez, Ramón Alberto. “Referencia Virtual: un enfoque desde las dimensiones asociadas a la gestión de información”. *Ciencias de la Información* 39, núm. 2 (mayo-agosto de 2008): 59-68.

Ruiz Castañeda, María del Carmen, Luis Mario Schneider y Miguel Ángel Castro, compiladores y editores. *La Biblioteca Nacional de México. Testimonios y documentos para su historia*. Presentación de Vicente Quirarte. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliográficas, 2004.