



**Servicios itinerantes de Referencia con iPads: un estudio sobre el uso del iPad como herramienta de apoyo tecnológico y de evaluación de un servicio**

**Christine Brown,**  
**David Sulz y**  
**Virginia Pow**  
Universidad de Alberta  
Edmonton, Alberta, Canadá

*Traducción al español:*  
*Laura Carrillo Caminal*  
*Biblioteca Nacional de España*

**Meeting:**

**197 — Innovative information services in the digital environment  
— Reference and Information Services Section**

**Resumen:**

*Las bibliotecas continúan centrando sus esfuerzos en facilitar el acceso directo y en línea a los documentos como reflejo del cambio en las expectativas y en las posibilidades tecnológicas. Las soluciones en línea funcionan bien para usuarios que trabajan fuera de la biblioteca y que se conectan por Internet, pero muchos usuarios continúan todavía trabajando en el espacio físico de la biblioteca, y tal vez no dispongan de una conexión a Internet o no saben cómo encontrar ayuda. Este problema se presenta en mayor medida en bibliotecas grandes y de varias plantas, donde el personal bibliotecario no siempre está a la vista o al alcance del usuario.*

*Esta ponencia informa acerca de varias experiencias de servicios de referencia itinerantes en una gran biblioteca universitaria que en determinados momentos puede llegar a tener cientos de usuarios y poco personal bibliotecario. Informa además de la utilidad y los desafíos que ofrece el empleo de un iPad de Apple como herramienta de referencia principal, y si es o no un elemento innovador para este fin.*

**Introducción y antecedentes**

Trabajando desde una política de evaluación continua y de prácticas basadas en la experiencia, diseñamos un proyecto piloto que explorara y evaluara la inclusión en nuestros servicios, ya de por sí diversos, tanto presenciales como en línea, de un servicio de referencia itinerante en la Biblioteca Rutherford de Humanidades y Ciencias Sociales, en la Universidad de Alberta. Recientemente, en 2008, ya habíamos introducido una novedad al integrar todos los servicios de circulación y referencia en un único mostrador atendido por bibliotecarios y personal asociado que sirvió para disminuir la confusión de los usuarios acerca de dónde

buscar ayuda, definir la prestación de los servicios y mejorar las oportunidades de trabajo del personal asociado. Pese a que este cambio supuso una gran mejora en el punto de información principal, el tamaño y la complejidad del edificio y de las colecciones, así como el alto porcentaje de usuarios presenciales nos hizo preguntarnos si la implementación de puntos de ayuda itinerantes podría resultar de utilidad. Además, queríamos estudiar si la famosa *tablet* iPad podía convertirse en una herramienta innovadora que contribuyera significativamente a la prestación de un servicio de referencia itinerante y a su evaluación.

Sabemos que nuestros usuarios encuentran dificultades para localizar lo que buscan en nuestras colecciones y moverse por el espacio físico. Físicamente contamos con dos edificios unidos por un atrio: Rutherford Sur (construida en 1951) cuenta con una gran sala de lectura, salas de ordenadores, Colecciones Especiales (Special Collections), Documentos gubernamentales (Government Documents) y una pequeña parte de la colección principal, mientras que Rutherford Norte (1973) es la biblioteca más grande del campus, con aproximadamente dos millones de volúmenes repartidos en cinco plantas, nuestro mostrador único de atención y la biblioteca musical. Juntos, ambos edificios suman cientos de puntos de consulta de ordenadores y puestos de lectura. Para mayor complejidad, una importante cantidad de nuestros fondos se alojan en un depósito apartado (Book and Record Repository) al que se solicitan documentos diariamente.

### **Revisión de los principales documentos publicados sobre el tema**

Los servicios de referencia han vivido cambios significativos en la última década. Las bibliotecas han ido encontrando nuevas maneras de llegar a sus usuarios al tiempo que se van adaptando ellas mismas a los nuevos recursos y herramientas. Jackson (2000) ve esta creciente independencia como una de las causas de la disminución en el número de consultas recibidas en los mostradores de información de las bibliotecas universitarias. Las estadísticas de las bibliotecas de la Universidad de Alberta (University of Alberta Libraries (UAL)), obtenidas en la Encuesta Anual de la Asociación para Bibliotecas de Investigación (Association for Research Libraries Annual Survey), proporcionan datos que confirman esta idea, mostrando una disminución en las consultas de un total de 169.135 en 1999/2000 a 87.630 en 2007/2008 y 92.323 en 2008/2009<sup>1</sup>. El incremento en la disponibilidad de información fiable en Internet e instrumentos de referencia electrónicos es otro de los factores que contribuyen a estos cambios en el número y tipo de consultas formuladas a los bibliotecarios presenciales.

Aunque las consultas han disminuido globalmente, nuestras estadísticas muestran un incremento significativo de consultas por chat, y también hemos observado tendencias hacia otras áreas, tales como el interés de los usuarios en los servicios bibliotecarios mediante dispositivos móviles (Lippincott, 2010) y cambios en los procedimientos y políticas de las bibliotecas relacionadas con dispositivos móviles (Vollmer, 2010). Estas tendencias apoyan la idea de que los usuarios prefieren recibir la ayuda de una forma cómoda, así que las bibliotecas están muy ocupadas trabajando en nuevas formas de expandir y desarrollar los servicios de referencia para satisfacer las necesidades y preferencias en continuo cambio de los usuarios. Marie Radford (2008) es optimista con respecto a estos cambios porque “suponen la fusión y transformación de una amplia gama de modelos de referencia” (p. 110), y porque incluyen “investigaciones en materia de extensión bibliotecaria, tanto con usuarios

---

<sup>1</sup> Estadísticas disponibles vía: <http://www.arl.org/stats/annualsurveys/arlstats/mrstat.shtml> (30 de julio, 2010).

físicos como con las comunidades del ciberespacio” (p.110). Al diseñar nuevos servicios basados en tecnología móvil, no debemos olvidar que esos servicios se utilizan y podrán utilizarse dentro de las propias paredes de la biblioteca, de ahí nuestro interés en probar la combinación de dispositivos móviles con atención presencial.

La idea de personalizar el servicio de referencia fuera del mostrador de atención principal no es nueva. Muchas bibliotecas universitarias han hecho pruebas con bibliotecarios integrados o itinerantes (Carter, 2003; Goda, Killingsworth y Basco, 2002; Hines, 2007; Ismail, 2010; Smith y Pietraszewski, 2004; Reichart y Kowalysk, 2004; Wagner y Tysick, 2007; Wong y O’Shea, 2004). Como los dos términos son utilizados en ocasiones como sinónimos, y eso genera confusión, hemos escogido la definición de “**bibliotecario itinerante**” de Courtois y Liriano’s (2000), que lo define como: “un empleado de la biblioteca que circula por el área de referencia o por otras zonas de la biblioteca para prestar ayuda a los usuarios” (p. 289), que es diferente del concepto de “**bibliotecario integrado**”, que supone una total reubicación del bibliotecario, trasladándolo fuera de la biblioteca, a los lugares donde el usuario vive, trabaja o se reúne. Ambos tipos de servicio se han hecho posibles y necesarios debido al aumento de materiales electrónicos, que incluyen bases de datos, revistas electrónicas, e-books o contenidos digitalizados, y a la evolución de la tecnología wireless. Puesto que ha crecido la cantidad de documentos disponibles para los usuarios, también ha crecido su confusión acerca de cómo encontrar y acceder a los materiales y de este modo ha surgido la necesidad de disminuir esta confusión (Huwe, 2003) mediante diversos métodos, entre otros, los servicios de referencia itinerantes.

Las bibliotecas también han puesto en marcha este tipo de servicios itinerantes para ayudar a los estudiantes que pueden ser reacios a acudir al mostrador de información por temor a que eso suponga reconocer públicamente que no saben algo (Lee, Hayden y MacMillan, 2004). Por motivos similares, algunas bibliotecas creen que la presencia de bibliotecarios integrados situados fuera de la biblioteca incrementará la exposición a los servicios bibliotecarios, y que esos servicios se prestarán de forma cómoda a estudiantes y docentes (Reichart y Kowalysk, 2004; Wong y O’Shea, 2004). Como afirman Goda, Killingsworth y Basco (2002): “encontrarse con los estudiantes en su propio terreno parece ser el método más eficaz de satisfacer sus necesidades informativas y disminuir la ansiedad que pueda producir la biblioteca” (p.16). En la Universidad de Florida Central (Goda, Killingsworth y Basco, 2002) y en la Universidad Simon Fraser (Wong y O’Shea, 2004), los bibliotecarios constataron que los servicios de referencia itinerantes aumentaron la capacidad de los estudiantes para comprender lo que las bibliotecas pueden ofrecer al “darles a probar” la ayuda y los servicios disponibles en el edificio. Sea cual sea el motivo para embarcarse en un proyecto de referencia itinerante, se fomentará activamente lo que Huwe (2003) define como la necesidad de los bibliotecarios de adaptarse a los usuarios y ayudar a integrar las colecciones digitales y las colecciones en papel.

Goda, Killingsworth y Basco (2002) sostienen que el beneficio principal de los servicios de referencia itinerantes es que aumentan la visibilidad de la biblioteca ante todo el mundo, incluida la dirección de la universidad; la autopromoción es un sistema excelente para mantener un área de servicio en la primera línea de la universidad.

Mientras que Lee, Hayden y MacMillian’s (2004) parecen decantarse más por la opción de los servicios integrados, ya que unos de los mayores beneficios de dar servicio fuera de la biblioteca consiste en dar la oportunidad de utilizar los servicios de referencia a estudiantes y docentes que antes no acudían a la biblioteca, Wong y O’Shea (2004) descubrieron que los servicios itinerantes “son una vía muy eficaz para encontrar y educar a los estudiantes que

pueden no ser conscientes de sus propias necesidades informativas” y ofrecen a los docentes “la oportunidad de descubrir todos los recursos de la biblioteca y el conocimiento de que los bibliotecarios pueden ayudarles en sus investigaciones” (p. 4). La mayoría de los informes relativos a la puesta en marcha de servicios de referencia itinerantes o integrados parecen estar de acuerdo en el impacto positivo que supone para los estudiantes y los docentes la utilización de los servicios de referencia. Como apuntan Wagner and Tysick (2007):

“... ubicados en los lugares adecuados, los servicios de referencia presenciales han sido el servicio más eficaz a la hora de comunicar un interés directo en las necesidades informativas de estudiantes y docentes en un departamento. Con su presencia in situ, aunque sea durante unas horas, los bibliotecarios muestran su buena disposición, lo que favorece que se efectúen más consultas”. (p. 64).

No todos los aspectos de los servicios itinerantes han resultado ser positivos. Los investigadores indicaron que un número significativo de consultas necesitaron más tiempo para resolverse que las típicas consultas efectuadas en el mostrador de información, y que la cantidad de tiempo invertida en servicios de referencia itinerantes o integrados no siempre puede entenderse en proporción al número de usuarios atendidos (Ismail, 2010; Wong y O’Shea, 2004). Goda, Killingsworth, y Basco (2002) se encontraron con que el coste que suponen los bibliotecarios situados en dos sitios diferentes durante aproximadamente cuatro horas, añadido al tiempo que implica montar la infraestructura y recogerla, a menudo no justificaba el número de estudiantes atendidos. En la Universidad de Calgary, Lee, Hayden y MacMillian (2004) pensaron que un servicio de referencia itinerante acercaría a los bibliotecarios a los distintos departamentos de la Universidad, pero descubrieron que no fue así. Un ejemplo de lo complicada que a menudo resulta la realidad cuando se trata de ofrecer un servicio bibliotecario en zonas comunes se vio cuando estudiantes y bibliotecarios tuvieron dificultades para escucharse unos a otros debido al nivel de ruido de dichas zonas (Wong and O’Shea, 2004).

La mayoría de los proyectos de referencia integrados o itinerantes incluyen la utilización de la tecnología como herramienta de apoyo. El estudio de Michael Smith y Barbara Pietrazewki (2004) sobre un servicio de referencia itinerante en la Universidad de Texas A&M muestra la utilidad de las *tablet PC* a la hora de prestar el servicio, y que un marketing adecuado y la formación de los bibliotecarios acerca de cómo dirigirse a los estudiantes son aspectos que hay que tener en cuenta para mejorar la prestación del servicio en el futuro. Ellen Forsyth (2009) hace un recuento de cuántas bibliotecas públicas han utilizado dispositivos de comunicación móvil Vocera Badge o teléfonos inalámbricos como medio de comunicación entre el personal bibliotecario y los usuarios u otros miembros del personal. Los proyectos de la Universidad de Harvard, la Universidad Simon Fraser y la Universidad Estatal de Misisipi (Carter, 2003; Lee, Hayden y MacMillian, 2004; Goda, Killingsworth, y Basco, 2002; Newkirk y Peyton, 2006) descubrieron que los servicios de referencia itinerantes funcionan mejor con un portátil y una conexión inalámbrica. Todas estas instituciones también utilizaron un carrito para transportar el ordenador y utilizarlo tanto como mostrador ambulante como a modo de indicador para que los usuarios supieran de qué servicio se trataba y a qué horas estaba disponible. Para nuestro proyecto piloto, consideramos que la utilización de un iPad eliminaría la necesidad de utilizar un carrito, ya que pueden transportarse con facilidad y utilizarse tanto de pie como junto a estanterías o mesas, pero nos preguntamos también en qué medida afectaría a esto a la capacidad del usuario para identificar a los bibliotecarios itinerantes.

### **Cuestiones previas y marco teórico del proyecto piloto**

Diseñamos nuestro proyecto piloto basándonos en ideas de estudios previos, nuestra propia experiencia y conocimiento, y tomando en consideración la teoría de difusión de la innovación de Rogers (2003), en lo que respecta a la adopción y puesta en marcha de un servicio nuevo y la tecnología necesaria que lleva aparejada. Además de tenerlo en cuenta para ayudarnos a basar nuestro análisis en un marco teórico, nos pareció que nos ayudaría a identificar las ventajas y desventajas que supondría ir más allá de la fase piloto. Rogers define la innovación como: “una idea, práctica u objeto que es percibido como nuevo por el individuo o usuario” (p.12), cuya aceptación está influida por cómo el usuario evalúa cinco atributos de la innovación. El atributo *ventaja relativa* refleja una comparación (mejor/peor) con respecto a una práctica/método actual; la *compatibilidad* indica la capacidad de la innovación de ajustarse a los valores y necesidades del usuario; la *complejidad* se refiere a la facilidad/dificultad de uso, implantación y comprensión; la *ensayabilidad* indica la capacidad de experimentación o comprensión intuitiva, y *observabilidad* mide en qué medida los resultados de adoptar una medida innovadora pueden ser observados por los usuarios y otros individuos.

El proyecto piloto tenía dos objetivos: determinar los problemas logísticos y el valor de la puesta en marcha de un servicio de referencia itinerante en un entorno bibliotecario complejo y evaluar la idoneidad de un dispositivo tecnológico nuevo (iPad) para proporcionar dicho servicio. Para ello se tuvieron en cuenta las siguientes cuestiones:

- 1) ¿Existen indicios que indiquen que los usuarios de la Biblioteca Rutherford de Humanidades y Ciencias Sociales necesitan (o apreciarían) un servicio de referencia itinerante?
- 2) ¿Otros usuarios encuentran útil un servicio de estas características?
- 3) ¿Cómo podemos determinar qué usuarios necesitan o se beneficiarían de un servicio de referencia itinerante?
- 4) ¿Qué problemas logísticos se presentarían a la hora de ofrecer este servicio?
- 5) ¿Es el iPad una herramienta eficaz para proporcionar este servicio y llevar a cabo su evaluación?

Al analizar la puesta en marcha de este servicio innovador, describimos nuestros descubrimientos de manera independiente y los comparamos análogamente con otros servicios de referencia itinerantes.

### **Método**

Se pidieron voluntarios<sup>2</sup> entre el personal bibliotecario y el personal asociado cualificado para dedicar una hora a ofrecer el servicio utilizando iPads propiedad de la biblioteca dentro del recinto de la biblioteca Rutherford durante los meses con más afluencia de usuarios del otoño y el invierno de 2010-2011. Los autores convocaron a los voluntarios a una reunión preparatoria para explicar el proyecto más detalladamente, intercambiar opiniones, compartir posibles estrategias de acercamiento a los usuarios y enseñar el manejo del iPad. Se animó a los voluntarios a practicar con los iPads allí mismo o a llevárselos a casa durante una noche para familiarizarse con ellos lo suficiente para utilizarlos durante el servicio. Del mismo

---

<sup>2</sup> El proyecto no pudo programar un número de turnos fijos debido a unos recortes de personal que resultaron de unos paquetes de jubilaciones voluntarias a los que se acogieron un número significativo de bibliotecarios que tuvieron lugar en la Universidad a principios del 2009 y que tuvieron efecto en verano del 2010.

modo se repartió una hoja informativa con el procedimiento a seguir, así como recomendaciones para dirigirse a los usuarios; también los autores del proyecto participaron en él haciendo varios turnos.

Los servicios de referencia itinerantes se publicitaron mediante carteles de tipo caballete situados en lugares estratégicos (elegidos por los bibliotecarios) que incluían una foto del bibliotecario itinerante e información acerca de dónde se le podía localizar (Por ejemplo: Encontrará a David en la tercera planta de 2 a 3 de la tarde). Se recomendaron sesiones de al menos una hora, pero se dejó a criterio de cada cual alargar o reducir las sesiones según su conveniencia. Durante cada turno, se pidió a los voluntarios que rellenaran unas estadísticas sobre los tipos de preguntas respondidas, comentarios sobre la actividad en sí y sobre el uso del iPad en particular. También se les pidió que valoraran el nivel de éxito que atribuían a cada turno (véase Apéndice 1). Como parte de las instrucciones previas, animamos al personal a tratar de resolver lo mejor que pudieran el mayor número de consultas, pero también a redirigirlos al mostrador de información en el caso de consultas muy complejas para que recibieran la atención apropiada. Finalmente, tuvo lugar una reunión al finalizar el otoño para intercambiar comentarios de tipo informal acerca de las sesiones que pudieran aplicarse en el trimestre de invierno.

Al finalizar cada consulta relevante (es decir, algo que no fuera indicar al usuario dónde estaba el baño), el personal pedía al usuario que rellenara una pequeña encuesta utilizando el iPad en privado (véase Apéndice 1). Como práctica ética de investigación habitual, se informó a los participantes que su participación en la encuesta era voluntaria y que no tenían por qué responder preguntas que les incomodaran. También se les aseguró que no se revelaría su identidad. El consentimiento para utilizar el servicio se dio por concedido cuando el usuario se acercó al personal o cuando respondió afirmativamente a la pregunta “¿necesita ayuda?”.

### **Interacciones con los usuarios**

Al finalizar el proyecto piloto, los voluntarios sumaban 21 horas de turnos itinerantes y respondieron un total de 62 preguntas: 26 de referencia, 33 de orientación y 3 redirigidas al mostrador de información. De estas 62 interacciones, obtuvimos 36 respuestas a las encuestas, aunque una se desestimó debido a que no daba verdaderas respuestas a preguntas individuales. Como era previsible, la mayoría de los participantes eran estudiantes de primer ciclo (74%), y el resto lo formaban estudiantes de segundo ciclo (10%), estudiantes de instituto (10%) y un miembro del personal docente (3%). La mayoría de los que respondieron a las encuestas pueden ser considerados como usuarios habituales: varias veces a la semana (22%), una vez a la semana (28%). Ocho personas (25%) eran usuarios ocasionales: una vez al trimestre o menos (9%) o era la primera vez que acudían a la biblioteca (15%).

En gran medida, los usuarios que recibieron ayuda con las consultas bibliográficas mostraron un gran nivel de satisfacción con la ayuda recibida. Cuando se les preguntó: “¿Ha encontrado útil la ayuda que le ha prestado hoy el bibliotecario itinerante?”, el 78% respondió “muy útil” y el 22% respondió “útil”. Curiosamente, aquellos que dijeron que la ayuda había sido solo “útil” fueron los lectores que pueden ser considerados usuarios no habituales de la biblioteca (es decir, era su primera visita o acudían a la biblioteca una vez al trimestre o una vez al mes). Esto pone de relieve algo a tener en cuenta en futuras investigaciones: ¿quedan los usuarios no habituales menos satisfechos porque no están familiarizados con el tipo de ayuda que precisan? ¿Son demasiado altas sus expectativas? ¿O son los bibliotecarios más hábiles a la hora de ayudar a lectores que ya están familiarizados con la biblioteca? Puesto que solo se

trababa de un proyecto piloto, intencionadamente redujimos al mínimo esas cuestiones y no investigamos más. Para el futuro, preguntar a ambos tipos de usuarios por su grado de satisfacción y por qué se sintieron así resultará muy útil a la hora de mejorar el servicio y formar al personal.

Se les pidió también que eligieran entre cinco posibles respuestas a la pregunta: “Si el bibliotecario no se hubiera dirigido a usted, ¿qué habría hecho?”, ante lo cual la mayoría eligió: “Hubiera seguido buscando por mi cuenta” (54%), mientras que otros escogieron: “Hubiera utilizado la información que ya había encontrado” (20%), “Hubiera pedido ayuda en otra parte” (8%) o “Hubiera cambiado de actividad” (8%). De aquellos que escogieron “Otros. Por favor, especifique” (8%), dos de ellos indicaron que se habrían dado por vencidos y uno escribió “me hubiera llevado más tiempo”, indicando al parecer que ellos mismos habrían encontrado la misma información por sí solos, pero les hubiera llevado más tiempo que con la ayuda del bibliotecario itinerante. A los encuestados que respondieron que hubieran buscado ayuda en otra parte se les preguntó después “dónde o a quién”, y los tres respondieron que en el mostrador de información o al personal de la biblioteca.

Un tercio de los encuestados aportó otros comentarios acerca del servicio que habían recibido. La mayoría consistía en breves comentarios de apoyo del tipo: “muy útil”, “muy bien”, “algo sorprendente, pero útil”. Dos personas hicieron hincapié en lo cómodo que resultaba que la ayuda viniera a ellos y no tener que volver a “buscar en el ordenador” o “levantarse del puesto de lectura”. Los comentarios más largos parecen resumir el sentir general: “Me encantó que me preguntaran si necesitaba ayuda cuando la necesitaba. He aprendido mucho acerca de cómo buscar información y en general ha sido muy útil. Me siento más seguro acerca del tema de mi proyecto de investigación”. También hubo un comentario alentador: “Gran idea. Espero que funcione”.

### **Experiencias y feedback del personal**

Al final, se obtuvieron datos de 21 de los turnos de referencia itinerante llevados a cabo por 9 miembros del personal, que sumaban unas 21 horas de servicio de referencia itinerante a diferentes horas del día: 5 por la mañana (9-12h), 15 por la tarde (12-16h) y una en horario desconocido. En confianza, no podemos afirmar que fueran solo 21 horas, pues es posible que algunos bibliotecarios hicieran el turno pero no rellenaran la encuesta al final. Se pidió a los bibliotecarios que contabilizaran y clasificaran las interacciones con los usuarios como bibliográficas (26), de orientación (33), o redirigidas al mostrado de información (3), aunque no les pedimos que contabilizaran el tiempo empleado en cada consulta, con lo que no podemos saber si estuvieron muy ocupados o no. De ser completa y fiable, la información sobre el tipo de consulta y el tiempo empleado en ella sería muy útil para planificar y programar un servicio, pero los aspectos prácticos relacionados con la recolección de datos son algo cuestionables, por lo que podría ser suficiente un muestreo normal de datos sobre servicios de referencia en general.

Se preguntó al personal qué lugares recorrieron; la mayoría respondieron que frecuentaron las plantas 2-5 de la Biblioteca Rutherford Norte, donde están ubicadas la mayoría de las colecciones y los lugares de trabajo (33 visitas), aunque algunos bibliotecarios visitaron también otras zonas menos tranquilas y destinadas a trabajos en grupo donde hay menos libros (1 visita por cada 7 zonas diferentes). La mayor parte del personal se limitó a una, dos o tres plantas por turno, aunque en dos sesiones se dijo haber visitado más de cuatro zonas diferentes. Si vamos a poner en marcha un servicio de referencia itinerante, sería importante identificar las áreas donde deberían concentrarse los esfuerzos de los bibliotecarios, y dar

asesoramiento acerca de qué otras cosas hacer durante los turnos facilitaría el trabajo y ayudaría a ofrecer un servicio más satisfactorio.

### Comentarios sobre la itinerancia

Se pidió a los voluntarios que respondieran a dos cuestiones abiertas, una relativa a la itinerancia en general y otra acerca del empleo del iPad. En particular, queríamos averiguar si estas preguntas abiertas mostraban algún tipo de patrón común, así como resaltar lo que los voluntarios consideraban más importante transmitir.

Durante la primera ronda (trimestre de otoño), la cuestión relativa a la itinerancia en general decía: “Indique los pormenores, problemas o barreras significativas que ha encontrado a la hora de interactuar con los usuarios”. Después de la reunión de evaluación posterior al primer trimestre, y a la vista de las respuestas, modificamos ligeramente la pregunta para el segundo trimestre de invierno y utilizamos la siguiente fórmula: “Impresiones (positivas y negativas) sobre el servicio de referencia itinerante. Evalúe aspectos como: cómo hacer ver al lector que tiene ayuda a su disposición, modos de dirigirse al usuario, qué tipos de consulta pueden (y cuáles no pueden) resolverse con un servicio itinerante”. Aunque este tipo de preguntas resultaban menos abiertas que en el cuestionario original, estas categorías generales ya aparecieron por sí solas en las respuestas abiertas del primer trimestre y coinciden con las mencionadas en otros estudios e investigaciones.

Para su análisis, las respuestas fueron divididas en sus partes constituyentes (ideas o tareas individuales), y posteriormente agrupadas por materias. Se obtuvieron un total de 66 ideas, aunque algunas estaban repetidas. Aunque esta agrupación es en cierta medida subjetiva, surgieron cuatro grandes categorías: estrategias apropiadas de acercamiento al usuario (determinar qué usuarios necesitan ayuda y cómo dirigirse a ellos), consultas o tareas adecuadas para un servicio itinerante (qué tipo de tareas o consultas se resuelven mejor con un servicio de este tipo), los problemas logísticos que presenta ofrecer y publicitar un servicio de referencia itinerante, y la utilidad de un servicio de referencia itinerante, tanto para los usuarios como para el personal. Para abreviar, nos referiremos a estos cuatro puntos como: acercamiento, consultas/tareas, logística y utilidad respectivamente.

Se hicieron muchos comentarios sobre las dificultades que supone determinar quién necesita o podría necesitar ayuda en la gran y compleja biblioteca Rutheford: dos edificios, once plantas, miles de puestos de lectura dispersos, y enormes estanterías con cerca de dos millones de documentos. Algunos comentarios señalaron que no podemos dar por hecho que todos los usuarios (o casi todos) estarían interesados en recibir ayuda. Por ejemplo: “los estudiantes estaban escuchando música en el iPod... no podía saber si estaban investigando, estudiando o simplemente pasando el rato”, “los estudiantes estaban concentrados estudiando. Los recién llegados se dirigían directamente a un ordenador o a un puesto libre”, “muchos de los estudiantes estaban ocupados estudiando para los exámenes”, “muchos de ellos estaban estudiando o navegando por redes sociales”.

A la vista de este descubrimiento, que indica que nuestros usuarios no son únicamente estudiantes de ciencias sociales y humanidades realizando una investigación, los voluntarios apuntaron los factores que ellos observaron para determinar quién podría necesitar ayuda. Algunos buscaron señales en su compartamiento tales como “parecía perdido”, “me miró con cara de tener una pregunta”, “parecía estar buscando algo”. Otros se fijaron en qué tareas realizaban o dónde se encontraban: “ví que estaban consultando el catálogo (en su mesa)”, “parecían estar buscando un libro en la estantería”, “les preguntaba según entraban por la

puerta”. La familiaridad también ayudó: “me acerqué a un lector al que había ayudado el día anterior”.

Habiendo identificado a los usuarios que podían necesitar ayuda, los bibliotecarios señalaron las estrategias que utilizaron para abordarlos: “me presenté como bibliotecario y pregunté al lector si necesitaba ayuda”; “establecí contacto visual”; utilicé frases como “¿encuentra lo que necesita?”, “¿está todo bien?”, “¿encuentra algo interesante?”. Como era de esperar, no todo el mundo necesitaba ayuda, aunque en muchos casos la respuesta del usuario fue del tipo: “No, gracias. (pausa). Bueno, ya que pregunta...”. Esta última alude al hecho de pillar a la gente por sorpresa y al delicado equilibrio que hay que lograr entre permanecer el tiempo suficiente para ofrecer ayuda y al mismo tiempo no resultar pesado.

En general a los bibliotecarios les resultó fácil dirigirse a los lectores que se encontraban cerca de las estanterías o en los ordenadores de consulta, pero difícil abordar a aquellos que se encontraban absortos en actividades no relacionadas con la biblioteca. Algunos comentarios reflejan por otro lado una incomodidad e inseguridad totales a la hora de acercarse a los usuarios: “es difícil interrumpir a un iPod”, “muchos usuarios estaban a lo suyo y no parecía interesarles ningún tipo de ayuda” y “me pareció fuera de lugar acercarme a un usuario a la vista de lo que se veía en sus pantallas, así que tuve mis dudas al hacerlo”. Uno de ellos parecía un poco avergonzado: “Puede que le haya preguntado a la misma chica dos veces si necesitaba ayuda. Como veo tantos lectores al día, no estoy seguro de reconocerlos o de no preguntarles dos veces. Aunque parecía una persona agradable, no puedo evitar preguntarme si le molestó o se sintió presionada”. Estos comentarios destacan las diferencias subjetivas en la personalidad de los bibliotecarios y la necesidad de plantearse una selección de personal bibliotecario o dar la formación adecuada.

Las peticiones de los lectores que aceptaron la ayuda puede clasificarse de más sencillas a más complicadas. Las más sencillas englobarían encontrar signaturas, localizar fondos en las estanterías, consultas sobre los servicios de la biblioteca (carnés de la biblioteca, cuántos libros pueden pedirse en préstamo a la vez, cómo sacarlos en préstamo, concertar citas con un bibliotecario especializado, guías de la biblioteca, dónde localizar el escáner). Una tarea normalmente sencilla: abrir sesión para consultar un libro online, resultó más complicada por temas de seguridad a la hora de obtener el PIN del usuario a través del iPad; existen dos posibilidades para hacer esto, pero ambas implican soluciones bastante complicadas<sup>3</sup>. También se presentaron consultas más complejas, como averiguar las distintas ediciones locales de un periódico, encontrar información sobre las diosas de la antigua Grecia, utilizar un título conocido para averiguar términos de materia relacionados para así localizar las signaturas y en qué zona de las estanterías se localizan ese tipo de obras, y por qué las críticas de una adaptación de una obra de Shakespeare no se encuentran en el mismo sitio que las propias obras.

El tema que denominamos “logística” surge a partir de algunos comentarios sobre la organización y la publicidad del servicio. La publicidad implicaba que los bibliotecarios debían incluir su fotografía en un folio con información básica sobre el servicio y los turnos (horarios y dónde localizarlos) y colocarlo en un gran cartel de tipo caballete que debía

---

<sup>3</sup> Nuestro sistema permite enviar el PIN por correo electrónico al usuario, pero esto requeriría que el usuario accediera a su cuenta de correo a través de nuestro iPad. La otra opción es que el personal itinerante acceda al chat de referencia y solicite el PIN, pero esta opción presenta problemas de seguridad.

colocarse en las plantas donde se los podía localizar o bien en el ascensor que los estudiantes deben coger para subir a las plantas superiores. Aunque solo una de las respuestas se refirió a este asunto: “Coloqué dos carteles en la planta principal... media hora antes de mi turno: uno cerca de la fotocopiadora y las máquinas de autopréstamo y otro junto a los ascensores”, sabemos por otros medios que el tema de dónde colocar los carteles, qué información incluir o en qué momento sacarlos generó muchas discusiones.

Un comentario indicó que la familiaridad constituiría la mejor publicidad a larga: “el vernos allí será útil en el futuro, cuando la gente se acostumbre a nuestra presencia”.

De igual manera, solo un comentario se refirió a la programación y a las prioridades con respecto a otras actividades: “mi turno se interrumpió porque tuve que acudir al mostrador de información”. Esta es una cuestión importante que tendremos que considerar si nos decidiéramos a formalizar el servicio de referencia itinerante. Un comentario en particular se refirió también al asunto de repartir al personal por un edificio tan grande: “(después de mi turno) una compañera (del mostrador de información) me dijo que había tenido que subir a las estanterías para enseñarle a un lector dónde estaba un libro. ¿Dónde estabas? –me preguntó en broma (sabiendo lo grandes que son las plantas)”. En otras palabras, se da la dificultad de distribuir a los bibliotecarios itinerantes de tal manera que los usuarios que deseen ayuda puedan encontrarla.

Por último, surgió un tema relacionado con la utilidad y la demanda de un servicio de referencia itinerante (tanto para los lectores como para el propio personal) en algunas de las respuestas (y también de palabra, durante las reuniones) que se preguntaban por la utilidad de algunas tareas y consultas y qué tipo de personal debería emplearse para resolverse (bibliotecarios o personal asociado). Algunas respuestas se pronunciaban claramente de forma negativa: “la cantidad de lectores que había junto a las estanterías era ridículamente baja, solo pude acercarme a dos personas y no necesitaban ayuda”, mientras que otras podrían interpretarse de manera tanto positiva como negativa: “de seis personas a las que me acerqué, tres aceptaron mi ayuda” o “tuve tres consultas durante la primera media hora”. Varios comentarios mencionaron que el servicio constituía una experiencia positiva para el propio personal, aunque la demanda por parte de los lectores fuera baja: “andar de un lado para otro brinda la oportunidad de familiarizarse con varias secciones, ver qué actividades se llevan a cabo, responder consultas bibliográficas que incluyan localizar libros en un tramo de signaturas y comprobar referencias”, “conocer mejor las secciones en las que estoy especializado”, e incluso comprobar las condiciones ambientales que experimentan los lectores: “las luces de la quinta planta se apagaban y encendían varias veces porque los de mantenimiento estaban haciendo pruebas en la instalación eléctrica”.

Una de las preguntas de la encuesta de evaluación se refería precisamente al tema de la utilidad y pedía a los voluntarios que comentaran específicamente “su impresión acerca de lo útil que resultó su turno a los lectores de biblioteca Rutherford.”. Al contrario de lo que sucedía en las encuestas de los usuarios, donde las opiniones eran todas positivas (véase más arriba), las respuestas del personal eran más variadas: el 5% opinó que no resultaron útiles en absoluto, el 40% que tuvieron alguna utilidad, el 33% que fueron útiles y el 24%, muy útiles. Esto probablemente refleja el hecho de que las respuestas de los usuarios pertenecían únicamente a aquellos que realmente recibieron la ayuda, mientras que las respuestas del personal también incluían las veces que no habían ayudado a nadie, y se preguntaban si merecía la pena el tiempo empleado y la cantidad de consultas que podían haberse resuelto por otros medios, que no se ven afectados por las limitaciones que implica prestar este servicio itinerante.

## Comentarios sobre el iPad

Las respuestas abiertas acerca del empleo del iPad se analizaron de igual manera que las respuestas relativas al desempeño del servicio itinerante: ideas concretas agrupadas por temas. Salieron a la luz cerca de 40 ideas que pueden agruparse en dos temáticas generales y 5 subcategorías: adecuación para realizar tareas bibliotecarias (servicios disponibles y necesidades específicas del iPad) y diseño del iPad (diseño externo, diseño de las interfaces de usuarios, manejo intuitivo).

En lo que se refiere a tareas bibliotecarias y bibliográficas, los voluntarios comentaron que el iPad era muy bueno para cosas tales como verificar una signatura, acceso al catálogo para una consulta rápida, navegar por la clasificación LCC, buscar direcciones web y localizar documentos. Se encontraron algunos problemas cuando, por ejemplo, se caía la red inalámbrica o el lector necesitaba su PIN (que habitualmente se envía por correo al usuario, pero los bibliotecarios, obviamente, no tienen acceso al correo del usuario en el iPad) y también por el hecho de que el iPad no sustituye por completo al papel y al lápiz a la hora de apuntar un par de signaturas después de una búsqueda en el catálogo. Algunos bibliotecarios comentaron que esas tareas podrían realizarse de igual manera en un ordenador portátil (incluso en el portátil del usuario), *tablets* de otras marcas o en un terminal cercano de la biblioteca. Como las bibliotecas y/o las empresas comercializadoras de los sistemas integrados de bibliotecas están desarrollando aplicaciones para utilizar su software con el iPad, algunos de estos problemas probablemente podrán resolverse.

Los comentarios positivos acerca del diseño exterior del iPad señalaban aspectos como: “fácil de transportar”, “los dos podemos ver la pantalla”, “más cómodo que ir caminando con un portátil, como he visto que van muchos usuarios”. Los negativos dijeron: “solo se puede escribir con una mano mientras lo sujetas”, y eso hace que sea “mucho más incómodo leer y escribir notas o correos electrónicos estando de pie”. Hubo algunas dificultades con el tamaño y sensibilidad de la pantalla, como que “el teclado emergente se ponía en medio y dificultaba la navegación”, que “resultaba complicado utilizar una vista lo bastante grande como para utilizar el teclado con dedos grandes y lo bastante amplia para ver las frases completas” o que “un simple roce puede hacer que se inicie una búsqueda que no puede interrumpirse”.

Muchos comentarios relativos a la interfaz fueron negativos y se referían a funciones muy comunes en los portátiles pero sacrificadas en el iPad para mejorar la portabilidad. Por ejemplo, el teclado emergente resultó frustrante para algunos: “Odio tener que pulsar una tecla especial para que salgan los números y símbolos (un teclado alternativo)”; esto resulta incómodo a la hora de introducir signaturas alfanuméricas, cadenas de búsqueda con elementos como comillas, paréntesis o símbolos como \* o \$, o de redactar correos o frases de chat gramaticalmente correctos con apóstrofos o números. También resultó muy frustrante la falta del atajo de teclado ctrl.+F para buscar dentro de un documento y la forma en que el corrector ortográfico corrige por defecto (por ejemplo, resultó complicado conseguir que aceptara “nunn” y no lo cambiara automáticamente por “nun” (monja).

También aparecieron algunas dificultades relacionadas con la supuesta facilidad de uso del iPad, que sugieren que algunos bibliotecarios emplearon más tiempo aprendiendo a utilizar el iPad que otros. Mientras que algunas funciones podían adivinarse fácilmente (Ej. “la tecla dice “123”, así que al principio no me di cuenta de dónde podrían estar las comillas”), otras requieren más trabajo para encontrarlas. Por ejemplo, un comentario señalaba “resulta complicado corregir el texto de una búsqueda sin la posibilidad de ir para atrás sin borrar y tener que volver a empezar”, cosa que es no técnicamente cierta, pero el procedimiento para hacer retroceder el cursor sin borrar es bastante poco claro y no se descubre fácilmente con la

mera experimentación (hay que pulsar sobre el texto durante uno o dos segundos). Un miembro del personal dijo que “no todo el mundo sabe cómo utilizar el iPad para responder a la encuesta” y “parece haber un cierto proceso de aprendizaje, y me resultó bastante embarazoso tratar de ayudar a los lectores sin ser del todo hábil con el manejo del iPad”, lo cual señala la necesidad de rediseñar la presentación y el tipo de preguntas utilizadas en la encuesta de usuarios, así como asegurarse de que el personal emplea más tiempo aprendiendo a manejar la herramienta.

### **Discusión**

La ventaja relativa que supone un servicio de referencia itinerante con iPads puede verse en las respuestas de los usuarios que expresaron su gratitud por la utilidad, la comodidad y la oportunidad de la ayuda recibida que coincide con los resultados de otros proyectos de referencia itinerante en la biblioteca y otros lugares (Smith y Pietraszewski, 2004; Wagner y Tysick, 2007; Wong y O’Shea, 2004). Cuanto más dure la interacción entre el personal bibliotecario y el usuario, tanto en el mostrador de información como allí donde se preste y se necesite la ayuda, tanto más probable será que se valore como provechosa y personalizada por los usuarios. Para el personal, este servicio brinda la oportunidad de familiarizarse con documentos de áreas especializadas sobre las que de otro modo sería difícil recabar información.

El iPad sin duda presenta ventajas como la portabilidad, comodidad para las búsquedas rápidas y simples en la Web, facilidad a la hora de pedir a los usuarios feedback sobre la ayuda recibida, y capacidad, para bastante gente, de ver la pantalla sin problema; al igual que Lotts y Graves (2011), pensamos que su capacidad multifuncional y la duración de la batería resultan muy útiles. De manera anecdótica, a los usuarios pareció gustarles tener la oportunidad de probar esta nueva tecnología y accedieron a dar su opinión al respecto; aunque somos conscientes de que las nuevas tecnologías envejecen muy deprisa, con lo que el factor “qué guay” no debería tomarse demasiado en serio teniendo en cuenta que aparecerán otros productos.

Se presentaron algunos inconvenientes relativos respecto al servicio en sí y respecto al iPad. Comparado con un servicio de referencia ofrecido a través de los canales habituales, la referencia itinerante implica más atención a la logística y a la organización. Y, con respecto al iPad, algunas tareas más complejas como editar un texto o introducir textos complejos precisan de más formación, y la ausencia de aplicaciones para sistemas integrados de bibliotecas (no existe ninguna aplicación SIRSI para interactuar con el Workflows a través de un dispositivo móvil) es un problema real, que podría resolverse con el tiempo o desarrollarse por la propia biblioteca.

Tanto el servicio de referencia itinerante como la introducción de nuevas tecnologías móviles son sin duda compatibles con los valores de nuestros servicios. La biblioteca de la Universidad de Alberta lleva mucho tiempo comprometida con la mejora de nuestra capacidad de proporcionar un servicio eficaz y de calidad. Esto incluye investigar y adoptar nuevas tecnologías e innovaciones en el marco de una política de evaluación continua y de prácticas basadas en la experiencia. Nuestros usuarios tienen acceso a colecciones y servicios de primer orden a través de un número cada vez mayor de canales que continuamente incorporamos y adaptamos. Contamos con un servicio de referencia presencial en mostradores de información y despachos de docentes, así como servicio telefónico y por correo electrónico, a través de mensajería instantánea (chat ref) y de herramientas de la web social. Por supuesto, todo esto implica que continuamente debemos mejorar nuestra

capacidad de ayudar a los lectores a optimizar el uso que hacen de la biblioteca, minimizar la confusión y asegurarse de que ninguno de esos canales queda desatendido ni olvidado.

La afinidad del personal con respecto al servicio no resultó muy homogénea. A algunos les resultó fácil establecer contacto con los usuarios por resultar más compatible con su personalidad, mientras que a otros les resultó muy difícil dirigirse los lectores. Esto es bastante frecuente y no guarda relación con su profesionalidad. Courtois y Liriano (2000) proponen dos vías para resolver esta cuestión: formar al personal para esta tarea o simplemente emplear a los “más idóneos” para ello. Sin embargo, pueden surgir polémicas relacionadas con el reparto de trabajo justo y equitativo a la hora de distribuir las tareas de un servicio público en este contexto. Pitney y Slote (2007) abogan por la formación del personal en cuatro áreas: acercamiento, capacidad de escucha, comunicación y finalización del servicio, facilitar el aprendizaje de “cómo y cuándo redirigirlos al mostrador de información” y fomentar que los miembros del personal “desarrollen un plan personal para mejorar las interacciones con los usuarios” (p. 59). Esta propuesta seguramente contribuiría a aumentar tanto la confianza del personal en sus habilidades para un servicio itinerante como su implicación y responsabilidad en la materia.

En este proyecto piloto, los atributos de Rogers de *complejidad* y *ensayabilidad* coinciden de algún modo con los comentarios mencionados más arriba. La puesta en marcha de un servicio de referencia itinerante no es en modo alguno una tarea sencilla debido a las dificultades que presentan la organización, la formación previa, la publicidad, comunicación, el tener en cuenta otras prioridades y la evaluación. Afortunadamente, la experimentación, en sus fases iniciales (*ensayabilidad*) es muy básica, de modo que las dificultades pueden reconducirse y ajustarse con poco coste de dinero y esfuerzo. Por supuesto, una vez se toman las decisiones y se establecen las expectativas puestas en el servicio, se hace más difícil introducir cambios. En general se considera que los iPads tienen poca complejidad y son fáciles de usar para consultas básicas. Sin embargo, como ya descubrieron Smith y Pietraszeski (2004) con las *tablet* PC hace unos siete años, algunas de las funcionalidades que se dan por sentadas en los ordenadores, tanto portátiles como de sobremesa, en el iPad solo pueden realizarse dando complicados rodeos. De alguna manera, esto refleja las inevitables ventajas e inconvenientes que presenta la portabilidad, pero pueden lograrse algunas mejoras si se incentiva el desarrollo de soluciones, para lo cual es necesario aportar más recursos (tiempo, dinero, conocimientos).

Un servicio de referencia itinerante constituye una novedad que puede observarse según el atributo de Rogers de *observabilidad*. Los lectores pueden ver cómo los bibliotecarios tratan afanosamente de localizar lectores que necesitan información y se esfuerzan por ayudarlos. Lotts y Graves opinan que el uso del iPad durante el servicio ayudó a que los bibliotecarios parecieran más atractivos y técnicamente accesibles (p. 219) y nuestros voluntarios sintieron que los estudiantes se fijaban en ellos y estuvieron encantados de usar el iPad para rellenar los cuestionarios. Una vez más, sin embargo, debe tenerse en cuenta el poco tiempo que tarda una nueva herramienta tecnológica en dejar de ser una novedad. Y aunque no ha resultado perfecto, al iPad sí que pueden aplicársele los atributos de *observabilidad*, *complejidad* y *ensayabilidad*.

## **Conclusión**

Al examinar los resultados de este proyecto piloto en el contexto de la teoría de la difusión de la innovación de Rogers (Rogers, 2003), queda claro por qué muchos de los atributos de la difusión han llevado a las bibliotecas a implementar servicios de referencia itinerantes

utilizando herramientas tecnológicas que les ayuden a ponerlos en marcha (por ejemplo, el iPad, una *tablet*, un portátil). Las *ventajas relativas* parecen compensar los posibles inconvenientes; hay pocas incompatibilidades, existe una aparente *complejidad* pero puede ser solventada fácilmente mediante la formación y la dedicación adecuadas, la *ensayabilidad* es alta (es fácil y barato introducir cambios al principio), y todo el proyecto se presta a la *observabilidad*. Lo que no significa que no se necesite tomar medidas significativas de apoyo para asegurarse el éxito y la implementación a largo plazo.

Seguir adelante y dar el siguiente paso implica abordar los temas principales identificados más arriba. En primer lugar, las ventajas de ofrecer un servicio de referencia itinerante con iPads debe considerarse desde diferentes ángulos: puntos de vista del personal, usuarios y las perspectivas de la institución. En segundo lugar, es necesario prestar más atención a cuestiones logísticas tales como quién se encargará de este servicio, cuándo se ofrecerá (es decir, según un horario o de manera aleatoria), de qué manera se publicitará, para que los lectores sepan no solo que existe ese servicio sino a quién pedirselo (por ejemplo, ¿podría emplearse algún tipo de uniforme que resultara útil para los usuarios y aceptable para el personal?), y qué tipo de herramientas son las más apropiadas (el iPad u otras diferentes). Por último, es necesario impartir buena formación y preparación sobre cómo interactuar con los usuarios (cómo identificarlos y cómo dirigirse a ellos) y adquirir las competencias necesarias para resolver las consultas más frecuentes, tanto desde un punto de vista conceptual como en lo que se refiere al manejo eficaz de las herramientas que se utilicen. Por supuesto, todo esto puede implementarse utilizando el método de ensayo y error, de acuerdo con el principio clásico de *fail early, fail often, fail cheaply* (fracasa pronto, fracasa a menudo, fracasa barato), que contempla el éxito global del proyecto mediante la identificación y la adopción de prácticas positivas, y la eliminación de las ineficaces. El presente proyecto sin duda nos ha ayudado a identificar dónde debemos centrar nuestras energías y que constituirá un proceso continuo de innovación y adaptación para hacer frente a nuevos desafíos y contextos.

---

### **Agradecimientos**

La autora quisiera agradecer su apoyo a las bibliotecas de la Universidad de Alberta por concedernos una pequeña beca de investigación de 1500\$, empleados en la compra de los iPads utilizados en este proyecto.

## **Bibliografía citada**

- Barnes, N., & Peyton, G. (2006). Reaching out to the net generation on campus: Promoting the MSU libraries in the residence halls. *Public Services Quarterly*, 2(4), 47-68.
- Courtois, M., & Liriano, M. (2000). Tips for roving reference: how to best serve library users. *College & Research Libraries News*, 61(4), 289-90, 315.
- Davidson, S., & Mikkelsen, S. (2009). Desk bound no more: Reference services at a new research university library. *Reference Librarian*, 50(4), 346-355.
- Forsyth, E. (2009). Fancy walkie talkies, star trek communicators or roving reference? *Australian Library Journal*, 58(1), 73-84.
- Hines, S. S. (2007). *Outpost reference: Meeting patrons on their own ground* Pacific Northwest Library Association.
- Huwe, T. K. (2003). Casting a wider net with roving reference. *Computers in Libraries*, 23(3), 34.
- Holmes, C. & Woznicki, L. (2010). Librarians at your doorstep: Roving reference at Towson University. *College & Research Libraries News*, 71 (11): 582-585.
- Ismail, L. (2010). *What net generation students really want: Determining library help-seeking preferences of undergraduates*. *Reference Services Review*, 38(1), 10-27.
- Jackson, R. (2002). Revolution or evolution: Reference planning in ARL libraries. *Reference Services Review*, 30(3), 212-228.
- Lippincott, J. K. (2010). Mobile reference: What are the questions? *Reference Librarian*, 51(1), 1-11.
- Lotts, M. & Graves, S. (2011). Using the iPad for reference services: Librarians go mobile. *College & Research Libraries News* 72(4): 217-220.
- Pitney, B & Slote, N. (2007). Going mobile: The KCLS roving reference model. *Public Libraries* 46(1): 54-68.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5<sup>th</sup> ed.), New York: Free Press.
- Vollmer, T. (2010). *There's an App for That! Libraries and Mobile Technology: An Introduction to Public Policy Considerations*, Policy Brief No. 3. American Library Association Office for Information Technology Policy. Retrieved from: <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oitp/publications/policybriefs/mobiledevices.pdf>
- Wagner, A. B., & Tysick, C. (2007). Onsite reference and instruction services: Setting up shop where our patrons live. *Reference & User Services Quarterly*, 46(4), 60-65.
- Wong, S. & O'Shea, A. (2004). Librarians have left the building: Ask us HERE! at Simon Fraser University. *Feliciter*, 50(3), 90-92.
- Smith, M. M., & Pietraszewski, B. A. (2004). Enabling the roving reference librarian: Wireless access with tablet PCs. *Reference Services Review*, 32(3), 249-255.

## **Apéndice 1: encuestas de evaluación de usuarios y del personal.**

\*Nota: todas las preguntas se hicieron utilizando Survey Monkey<sup>4</sup>. Las encuestas de los usuarios fueron todas ellas respondidas con el iPad. Las del personal fueron completadas en el iPad, el ordenador de sobremesa o en el portátil, según sus preferencias individuales.

### Encuesta de usuarios:

Cláusula de consentimiento: al responder a esta encuesta usted accede a participar en el estudio. Si le incomodara responder a alguna de las preguntas, por favor, ignórelas con toda libertad.

P1. ¿Ha encontrado útil la ayuda que le ha prestado hoy el bibliotecario itinerante?

(Permite escoger solo una opción)

- No. En absoluto.
- Sí, resultó útil.
- Sí, resulto muy útil.

P2. Si el bibliotecario no se hubiera dirigido a usted, ¿qué habría hecho?

(Permite escoger solo una opción)

- Hubiera seguido buscando por mi cuenta.
- Hubiera buscado ayuda en otra parte.
- Hubiera utilizado la información que ya había encontrado
- Hubiera cambiado de actividad.
- Otros. Por favor, especifique. (Se abre casilla para respuesta abierta)

P2a. Si escogió “Hubiera buscado ayuda en otra parte”. ¿A quién o dónde habría pedido ayuda? Enumere todas las opciones que se le ocurran.

(Se abre casilla para respuesta abierta)

P3. ¿Desea hacer algún comentario acerca de la ayuda que recibió usted hoy del bibliotecario itinerante?

(Se abre casilla para respuesta abierta)

P5. Usted acude a la biblioteca en calidad de...

(Permite escoger solo una opción)

- Estudiante de primer ciclo.
- Estudiante de segundo ciclo.
- Personal docente.
- Vecino de la localidad.
- Otros. Por favor, especifique. (Se abre casilla para respuesta abierta)

P6. ¿Con qué frecuencia suele venir a la biblioteca Rutherford?

(Permite escoger solo una opción)

- Varias veces a la semana.
- Una vez a la semana.
- Una vez al mes.
- Una vez al trimestre.
- Menos de una vez al trimestre

---

<sup>4</sup> **N. de la T.** Se trata de un software gratuito que crea y gestiona cuestionarios en línea.

- Esta ha sido mi primera visita a la biblioteca.

### Encuesta del personal:

#### 1. Información sobre el turno realizado:

- Nombre del bibliotecario:
- Fecha:
- Hora de comienzo:
- Hora de finalización:
- Lugares visitados:

#### 2. Indique cuántas de cada tipo de pregunta ha respondido hoy:

- De referencia/bibliográficas:
- De orientación:
- Redirigidas al mostrador de información:

3. Impresiones (positivas y negativas) sobre el servicio de referencia itinerante. Evalúe aspectos como: cómo hacer ver al lector que tiene ayuda a su disposición, modos de dirigirse al usuario, qué tipos de consulta pueden (y cuáles no pueden) resolverse con un servicio itinerante. (Se abre casilla para respuesta abierta)

\*Nota. las encuestas del trimestre de otoño (Octubre-Diciembre) tenían una pregunta 3 diferente que decía: “Indique los pormenores, problemas o barreras significativas que ha encontrado a la hora de interactuar con los usuarios”.

4. Impresiones sobre el iPad como herramienta de ayuda al bibliotecario itinerante. Aspectos positivos y negativos. ¿Ha resultado apropiada? (Se abre casilla para respuesta abierta)

5. Evalúe su impresión acerca de lo útil que resultó su turno a los lectores de biblioteca Rutherford.

- Nada útil.
- Algo útil.
- Útil.
- Muy útil.