

Universidad de Puerto Rico
Recinto de Rio Piedras
Escuela Graduada de Ciencias y Tecnologías de la Información

Trabajo de Curso:
Formulario electrónico como herramienta de referencia virtual para el
Centro de Documentación de Arte Puertorriqueño
Museo de Historia, Antropología y Arte

Productos y Servicios de Referencia (CINF 6807) 2022

Nashaly Cima de Villa Seda

Claribel Guzmán Guzmán

Contexto

Las unidades de información, como bibliotecas y archivos, siempre han ofrecido servicios asincrónicos de referencia, primordialmente a través de cartas. Esto luego, en la última década del siglo XX, se digitaliza a través del uso de computadoras personales y el Internet. Entonces, el correo electrónico se convirtió en la primera forma de ofrecer servicios de referencias virtuales (Janes, 2008). Sin embargo, rápidamente se vio la necesidad de preservar de alguna manera el procedimiento de la entrevista de referencia y de aquí surgió el uso de “web forms” o formularios electrónicos. Los formularios electrónicos buscan simular la primera parte de la entrevista de referencia al recaudar los datos más relevantes del usuario y de su pregunta. De tal forma, se le provee a la bibliotecaria referencista el contexto necesario de la solicitud de información para elegir los materiales que ayudarán al usuario.

El Centro de Documentación de Arte Puertorriqueño, actualmente, provee servicios de referencia remota a través de correo electrónico. Por lo cual se presenta la oportunidad orgánica de expandir esta herramienta de comunicación con el uso de un formulario electrónico.

Justificación

Durante la pandemia, los servicios remotos se convirtieron esenciales para los usuarios de cualquier unidad de información. Sin embargo, desde los noventa era notable el valor de consultoría remota y asincrónica con la bibliotecaria. Esto se evidencia en la mayoría de las bibliotecas y los archivos que incluyen en su página principal cómo contactarse virtualmente con las referencistas, principalmente, a través de formularios electrónicos. Annette Haines y Allison Grodzinski (1993), quienes ambas son bibliotecarias referencistas, definieron los beneficios del uso de formularios electrónicos como:

1. Aumentar la accesibilidad al vestíbulo de referencia: el formulario incita interacciones de usuarios que a lo mejor se sientan abrumados con hacer el primer acercamiento a la referencista. El formulario, entonces, funciona como un rompe hielo con usuarios principiantes, como estudiantes subgraduados, haciendo que la bibliotecaria tenga un rol activo aún de manera remota.
2. Proveer estructura: Es probable que en un mensaje de correo electrónico el usuario omita información sobre sí mismo que le parezca obvia o redundante. En contraste, el formulario electrónico le provee una guía de toda la información que es necesaria para que la bibliotecaria conteste su solicitud satisfactoriamente.
3. Crear retroalimentación estadística: Se pueden tomar los datos de los usuarios para mejorar el servicio de referencia dependiendo de quién más lo usan y con qué propósito. Además, estas estadísticas sirven para informes anuales de solicitudes de servicio que evidencian la labor y el valor de la unidad de información.
4. Ayudar a mejorar y expandir las habilidades técnicas del personal bibliotecario utilizando nuevas tecnologías
5. Promover visibilidad al recurso humano de la unidad de información: Un sitio web visibiliza la institución académica o cultural, mientras que un formulario electrónico visibiliza los servicios de referencia disponibles para los usuarios.

Objetivos

Las características identificadas por Haines y Grodzinski para ilustrar los beneficios de usar un formulario electrónico también sirven como objetivos para la implementación de esta

herramienta. Otras razones para añadir un formulario electrónico a los servicios de referencia del Centro son:

- Proveer un formulario digital que permita a investigadores internacionales solicitar el servicio de referencia completamente en línea
- Aumentar las solicitudes de servicios de referencia para promover la investigación de arte puertorriqueña

Descripción del área seleccionada

La unidad de información seleccionada para este proyecto es el Centro de Documentación de Arte Puertorriqueño. Este centro es el archivo del Museo de Historia, Antropología y Arte (MHAA) de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras (UPRRP). El archivo tiene como enfoque principal coleccionar documentación sobre el arte puertorriqueño. Aunque primordialmente esta unidad facilita el acceso a profesores, investigadores, estudiantes y al personal del museo a los documentos que conserva, también sus recursos están abiertos al público general e internacional. Tal como lo establecen en la página web del MHAA, el Centro de Documentación “consta de documentos de artistas, críticos, galerías e instituciones culturales, cartas, fotografías, catálogos e invitaciones de exposiciones, recortes de periódicos y revistas, álbumes, entre otros, sobre las artes visuales de Puerto Rico”. Además, el archivo sirve como repositorio de la documentación de las exposiciones del museo MHAA gestionadas a partir de 1959 hasta el presente. Por otro lado, el archivo tiene documentos e información sobre temas de historia y antropología, atados en especial a su colección de artefactos de indígenas en el caribe. Sin embargo, el enfoque principal del archivo es proveer información sobre el arte puertorriqueño: artistas puertorriqueños (incluyendo organizaciones y colectivos), espacios de exhibición (museos, galerías, instituciones, espacios alternativos), exhibiciones, catálogos, diferentes tipos de arte (artesanías, grabados, acuarela, etc.) y temas relacionados a la museología (como la conservación). La misión del archivo es proveer los materiales necesarios para fomentar la investigación del arte puertorriqueño.

Descripción del producto

Nuestro interés es añadir un formulario digital para que sirva como una herramienta de referencia virtual que se llame “Pregúntale a la archivera”. Esta herramienta es una para facilitar la comunicación asincrónica entre la archivera y los usuarios. La archivera actualmente corresponde con los usuarios a través de correo electrónico. Sin embargo, buscamos alentar a los usuarios a solicitar información sobre el archivo y un formulario establece explícitamente la voluntad y la bienvenida para responder cualquier pregunta. Los usuarios tendrán acceso al formulario desde sus computadoras y dispositivos móviles, así que tendrán la flexibilidad de llenarlo a través de cualquier contexto digital, después que cuenten con Internet. Además, el formulario ha sido traducido al inglés así que los usuarios internacionales que no sean hispanos también pueden llenarlo, ya que la archivera es bilingüe. Este formulario tan pronto el estudiante o usuario entre hacer preguntas le llegará una notificación directamente al correo electrónico institucional de la UPR a la archivera para que ella pueda contestar la pregunta. El formulario también ayudará a crear estadísticas de solicitud de servicio para el archivo, ya que dependiendo del programa utilizado estos crean unos datos automáticos sobre uso.

Tomando en cuenta las categorías utilizadas por Cassell y Hiremath sobre referencia 2.0, el formulario electrónico permite “customization” y “seamlessness”. El programa Microsoft Forms, al igual que Google Forms, permite que se edite cualquier premisa en principalmente tres formatos: preguntas abiertas, preguntas de selección múltiple y escala de valoración. Estos tres formatos se pueden utilizar para solicitar una variedad de datos del usuario como correo electrónico, profesión, país de origen, su pregunta de referencia, propósito de pregunta, etc. Además, como se mencionó anteriormente, estas preguntas pueden ser traducidas fácilmente a cualquier idioma para expandir el alcance de este formulario a usuarios que no sean hispanos. Por otro lado, este programa también provee fluidez de uso entre dispositivos móviles. En la pantalla de diseño del formulario se enseña cómo se verá en pantalla de una computadora, al igual que en un teléfono inteligente.

Recursos Necesarios

Los recursos mínimos que hemos identificado para crear un formulario digital son los siguientes:

1. Archivera/ bibliotecaria para administrar y contestar las solicitudes de información
2. Computadora
3. Conexión al Internet
4. Cuenta de Outlook
5. Acceso al programa Microsoft Forms

El enlace para el formulario se colocaría en la página oficial del archivo, al igual que en la descripción de sus redes sociales: Facebook, Instagram e ISSUU. También recomendamos que se anuncie el formulario en la página principal del MHAA. Por otra parte, el archivo se encuentra bajo el contexto económico de la Universidad de Puerto Rico, por lo tanto, tiene los recursos disponibles de esta institución académica. Es por esto por lo que recomendamos el uso de la licencia de Microsoft 365 otorgadas a todas las cuentas de correo electrónico institucionales, la cual da acceso al programa de Microsoft Forms. Además, el formulario se puede “embed” en la misma página web del archivo de tal forma que el usuario no tenga que presionar un enlace y moverse a otra pantalla web.

Explicar cómo puede evaluarse una vez en uso:

El formulario tendrá una pregunta abierta al final para que los usuarios puedan en cualquier momento proveer retroalimentación sobre el uso de esta herramienta de referencia. Por otro lado, la archivera tendrá automáticamente acceso a las estadísticas de interacción creadas por el programa de Microsoft Forms, lo cual la ayudará a identificar si los usuarios prefieren comunicarse primero a través del formulario en vez de directamente por correo electrónico. Esta retroalimentación de los usuarios y la recolección de data permitirá la creación de otros materiales de referencia digital para el archivo, como por ejemplo: una colección de preguntas frecuentes o guías temáticas sobre temas que son más solicitados.

Evidenciar el aprovechamiento del formato electrónico y la tecnología computacional (demo):

Como explican Casell y Hiremath en el capítulo 22 “Reference 2.0: Mobile Reference”, la tecnología móvil en estos tiempos es más fácil de usar, ya que son más baratos de comprar y accesible para la mayoría de las personas que una computadora. A parte de que el uso móvil es cada vez más tradicional para el uso de la comunicación. También mencionan que las bibliotecas académicas están logrando los servicios de referencias para

dispositivos móviles de diferentes maneras, como accediendo a libros, guías temáticas, bases de datos, entre otros desde un dispositivo móvil. El uso de la tecnología disponible para crear un formulario dentro de la página del Centro de Documentación de Arte Puertorriqueño permite que los usuarios puedan tener acceso desde sus dispositivos móviles y, consecuentemente, tengan otra alternativa de comunicación con la archivera. El formulario sirve como una conexión disponible 24/7 que informa a los profesores, estudiantes y visitantes sobre los servicios de referencia en el archivo. De igual forma, se le otorga mayor visibilidad a las colecciones que se encuentran en el archivo. También tiene la opción de cambiar el idioma así que el Form es Bilingüe (español/inglés) para una mejor comunicación con la archivera.

Enlace al formulario de referencia virtual

<https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?subpage=design&FormId=wF36DW8DFUaZ5JSvgi8rhKi86uUvtNxBpugD1hVjV0VURVZEMFE2TEpCTTdPWUozTzFIRjlVVjHSS4u>

Referencias

Cassell, Kay A. & Hiremath, U. (2012). *Reference 2.0: Mobile Reference*. Reference and Information Services. pag. 435-437, cap. 22.

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/uprrp-ebooks/reader.action?docID=5485298>.

Centro de Documentación de Arte Puertorriqueño. (s.f.). *Centro de Documentación de Arte Puertorriqueño*. MHAA. <http://museo.uprrp.edu/centro-de-investigacion-arqueologica/>.

Haines, A., y Grodzinski, A. (1993). Web forms: Improving, expanding, and promoting remote reference services. *College & Research Libraries News* 60(4). <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/21254/26360>.

Janes, J. (2008). Virtual reference services: An informal history (and possible future) of digital reference. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology* 34(2), 8-10. <https://doi.org/10.1002/bult.2008.1720340204>.

Formularios electrónicos consultados

Archives of American Art. (s.f.). *Ask a question*. Smithsonian.

<https://www.aaa.si.edu/services/questions>

Harvard Library. (s.f.). *Ask a Librarian*. Harvard Library.

https://ask.library.harvard.edu/widget_standalone.php?la_widget_id=13615

Internet Public Library. (s.f.). *Ask an ipl Librarian*. Internet Public Library.

<https://www.ipl.org/div/askus/>

Library of Congress. (s.f.). *Ask a Librarian*. Library of Congress.

<https://ask.loc.gov/#s-la-box-83050-container-tab1>

New York Public Library. (s.f.). *Your question-Su pregunta*. New York Public Library.

https://libanswers.nypl.org/form?queue_id=3252

Public Art Archive. (s.f.). *Contact the PAA Team*. Public Art Archive.

<https://www.publicartarchive.org/contact/>

Sistema de Bibliotecas UPRRP. (s.f.). *Pregúntale al Bibliotecario: Referencia Virtual*.

Sistemas de Bibliotecas. <https://uprrp.libanswers.com/>.

Smithsonian Institution Archives. (s.f.). *Reference Inquiries*. Smithsonian Institution

Archives. <https://siarchives.si.edu/what-we-do/reference-inquiries>

Bibliografía

Duff, W. M., and Johnson, C. A. (2001). A Virtual Expression of Need: An Analysis of E-

mail Reference Questions. *The American Archivist* 64(1), 43-60.

<https://doi.org/10.17723/aarc.64.1.q711461786663p33>.

Gottesman, L. (2002). Digital Reference: Bringing the Reference Desk to Cyberspace.

Library of Congress Information Bulletin 61(3/4).

<https://www.loc.gov/loc/lcib/02034/digital-ref.html>.

Janes, J. (2003). Understanding Users, Communities, and Their Needs. Neal-Schuman

Publishers, Inc. *Introduction to Reference Work in the Digital Age* (pp. 47-71).

Internet Archive. <https://archive.org/details/introductiontore00jane/page/n7/mode/2up>.

Kern, M. K. (2009). *Virtual Reference best practices: tailoring services to your library*.

McIntyre, A., & Nicolle, J. (2008). *Biblioblogging: blogs for library communication*. The

Electronic Library, 26(5), 683–694. <https://doi.org/10.1108/02640470810910701>.

Reference and User Services Association. (2017). Guidelines for Implementing and

Maintaining Virtual Reference Services. RUSA. <https://rusaupdate.org>.