
El Servicio Electrónico de Referencia Vía Chat: Evaluación de un Caso.

Juan Daniel Machín Mastromatteo.
Junio/Julio 2004.

Se examina el Servicio Electrónico de Referencia vía chat que se presta en la Biblioteca Regional de Timberland (Washington), el cual forma parte de una plataforma de cooperación entre unidades de información del mundo. Describe dos sesiones de "chat", analizando las respuestas que ofrecidas y muestra las posibilidades del servicio. Presenta el origen, naturaleza e instituciones que están detrás de este Servicio de Referencia Electrónico vía chat. A partir de la experiencia que se tuvo con el servicio, se cuestionan aspectos propios de esta modalidad, contrastándolo con el servicio de referencia tradicional y concentrándose en el nivel y tipo de comunicación que mantienen bibliotecario y usuario en ambas modalidades. Se proponen criterios para la evaluación de servicios de esta naturaleza, tales como: cuestionamiento de su base teórica, el nivel de interacción que permite el sistema informático, disponibilidad del servicio, las fuentes utilizadas, el perfil del bibliotecario a cargo del "chat" y el nivel de cooperación de las redes que lo integren

Palabras clave: Servicio electrónico de referencia, Bibliotecas Públicas, Biblioteca Regional de Timberland, Question Point, "Chat".

Electronic Reference Service via chat: Evaluation of a case.

It Examines the Electronic Reference Service offered via chat from the Timberland Regional Library, analyzing the answers given by the librarian and shows this service's possibilities. Presents the origin, nature and institutions behind this electronic reference service via chat. It also questions aspects related to the interaction that takes place between librarian and user. It propose a series of criteria for the evaluation of this kind of services.

Keywords: Electronic Reference Service, Public Libraries, Timberland Regional Library, Question Point, chat.

Para abordar el tema de este ensayo deberíamos hablar acerca del proceso comunicativo que sucede dentro del servicio de referencia: la interacción entre el bibliotecario y el usuario. Mostremos dos

casos que pueden suceder en un servicio de referencia y consideremos estas dos diferentes naturalezas de intercambios usuario/bibliotecario:

1) que el usuario mediante su tono de voz, el ritmo de conversación o todo el lenguaje gestual que sea capaz de exhibir; trate de guiar al bibliotecario por el sendero de la que el usuario cree su necesidad de información; y que el bibliotecario, a su vez, tenga la experiencia y/o creatividad necesaria para inferir si el usuario está formulando bien una pregunta o si requiere de una entrevista de referencia para aclarar la necesidad de información, con formularios de control de por medio, saber el tiempo que tomará la respuesta de referencia y demás características del servicio; ó

2) que por alguna razón la naturaleza del servicio de referencia haga necesario el prescindir de todo lenguaje gestual y todo lo que le dé distintas significaciones a las palabras como sí mismas, es decir, que se presenten en sus sentidos y significados más "exactos". Esta dualidad, traducida a algo más claro es:

1) el servicio de referencia persona a persona, y

2) el servicio de referencia electrónico, de acceso remoto, tanto por Internet o Intranet. (de esta categoría excluimos, por supuesto, las consultas de referencia por teléfono, tema por sí sólo también digno de discusión).

Este ensayo va a describir en sí, la experiencia que se tuvo al experimentar un servicio de referencia electrónico (*SRE*) vía chat, por Internet. Para decirlo con una palabra, al no conocer esta modalidad de *SRE*, podríamos definirlo como impresionante. En este importante servicio se ofrece a cualquier usuario, sin costo alguno, una breve sesión de chat con un bibliotecario del otro lado de la conexión. En esta conversación se le puede hacer cualquier pregunta de referencia al bibliotecario y se obtiene una orientación o una respuesta casi de inmediato. En la

primera sesión se preguntó a la bibliotecaria que se identificó como “Heather”, acerca de “webmetrics” o “webometrics”, pero la respuesta que se obtuvo en este primer intento no fue demasiado satisfactoria, ya que la bibliotecaria sugirió que se consultara el buscador Google¹ para conseguir información acerca de ese tópico. Seguidamente, para seguir evaluando este servicio y como experimentando se hizo una pregunta cuya respuesta, inferimos, podría ser distinta; de esta manera se preguntó por alguna publicación y principales autores de literatura relativa al tema, la respuesta fue una búsqueda realizada en Amazon², la cual mostraba títulos y autores recientes. El hecho que realmente asombroso fue que además de tener en el computador la “ventana” donde se realizaba el chat, el programa informático de referencia (esta es una de las características del software de este servicio: la manipulación del web browser) abrió una ventana con la misma búsqueda que se menciona, es decir, Heather realizó la búsqueda y seguidamente la envió para su observación, de esta forma bibliotecario y usuario pueden encontrarse visualizando lo mismo. La conexión colapsó después de esto. Al reiniciarla se tuvo la suerte de contar con el servicio de la misma Heather, a quien se le comentó la pertenencia a una materia electiva³ sobre el servicio electrónico de referencia, y se le aseguró que se realizaba una investigación acerca de los comienzos del *SRE*, sus fundamentos teóricos y sus modalidades. Esta vez la bibliotecaria dio una respuesta muy útil, nos sugirió buscar un grupo de correo (mail group) llamado DigRef⁴ (referencia digital) que se encarga de discutir todo lo relacionado a estas

últimas tendencias del servicio de referencia, además nos indicó que pertenecer a este grupo es gratuito, solamente hay que enviar un correo con la palabra “subscribe” (suscribir) a la dirección de correo electrónico listserv@listserv.syr.edu. Al mencionar la pertenencia a la materia electiva de *SRE*, Heather mencionó que otra persona había realizado la misma pregunta hacía unos minutos. No fue Heather la que atendió a aquel otro usuario (que se encontraba en nuestro mismo espacio físico cuando se realizó este experimento, lo cual nos permitió corroborar esta última afirmación), lo cual nos muestra que hay una comunicación de algún tipo entre todos los *e-librarians*, que es lo que le permitió a Heather identificar a dos usuarios provenientes del mismo lugar que accedieron al mismo servicio; esto es muy favorable para el servicio de referencia, cualquiera que sea su modalidad, ya que permite una economía de esfuerzos al atender usuarios, por ejemplo: dos usuarios provenientes del mismo lugar pueden poseer la misma necesidad de información. Otro elemento de valor agregado que se ofrece es el envío del chat transcript (transcripción de la sesión de chat) a la dirección de correo electrónico que el usuario tiene que proporcionar para acceder al servicio. En algunos casos es obligatorio proporcionar dirección de correo electrónico.

Entrando en los detalles de este servicio, tenemos que Ask a Librarian de Question Point es un servicio que ofrece al usuario variadas fuentes de referencia electrónicas: FAQs o preguntas más frecuentes, catálogos en línea, etc. Al formular su consulta, el usuario tiene la opción de escoger un tema, mediante la visita al sitio de bibliotecas especializadas que el servicio recomienda o mediante un grupo de secciones temáticas, seguidamente se enfrenta a un formulario que permite, de acuerdo con su interés y características, elaborar la respuesta. Cuando el usuario no puede ubicar su consulta en

¹ www.google.com

² www.amazon.com

³ Servicio Electrónico de Referencia, con el Profesor Carlos Ortuño, en la Escuela de Bibliotecología y Archivología, Universidad Central de Venezuela. (2004)

⁴ dig_ref@listserv.syr.edu

una temática específica, puede escribir directamente al servicio por correo electrónico, el cual presenta la diferencia de no ser inmediato.

Se trabaja con un enfoque de colaboración, liderado por The Collaborative Digital Reference Service (CDRS),⁵ se basa en un servicio de referencia de biblioteca a biblioteca sin importar el tiempo o lugar, al ser una red digital internacional, en la que participan unidades de información de todo tipo: bibliotecas especializadas, públicas, universitarias; museos, archivos; o cualquier institución que maneje información que desee asociarse. Los integrantes más importantes incluyen: Library of Congress, OCLC (Online Computer Library Center), RUSA (Reference and Users Services Association of the American Libraries Association), Library Systems and Services (LSSI) y Virtual Reference Desk (VRD), además de una centena de bibliotecas. El Servicio Digital de Referencia Colaborativo (CDRS) se basa en tres componentes principales: perfiles de los miembros, software de preguntas y respuestas, base de datos de preguntas (gerente de solicitudes) y respuestas formuladas (base del conocimiento). La base del servicio proviene de un software de colaboración de la LSSI (Servicios y Sistemas Bibliotecarios), que controla y normaliza el VRD (Escritorio de Referencia Virtual), para el proceso pregunta/respuesta. Incluye no sólo la vía de correo electrónico, sino la de charla, para proporcionar las respuestas pertinentes en un mejor contexto, con las ventajas de los recursos de Internet, archivos y colecciones, sobre la base del conocimiento y la destreza del personal especializado y general de las bibliotecas participantes. Algo importante es la conexión que establece entre las distintas bibliotecas. El servicio comienza a funcionar cuando entra una pregunta del usuario a una biblioteca asociada. Los formularios

contienen "metadatos": palabras claves, nivel del usuario, temas, grado de educación, tiempo en que necesita la información, fuentes consultadas, idioma, etc. La solicitud pasa automáticamente a la base de datos de preguntas y respuestas, si la biblioteca puede responderla; en caso contrario, pasaría al gerente de solicitudes (Biblioteca del Congreso) para su análisis y envío a otra entidad de acuerdo con los perfiles de los miembros. Una vez que se tenga la respuesta, se envía la notificación a la biblioteca solicitante y una copia al gerente de solicitudes, pasará entonces por un proceso editorial que comprende la revisión de la información, palabras claves, datos de quién la confeccionó, normas bibliográficas, etc. Posteriormente ingresa a la base de datos de preguntas y respuestas o base del conocimiento. El tiempo para responder al usuario depende del nivel de la interrogante, pero no excede los 2 días y funciona las 24 horas. No existen requisitos mínimos para ingresar a este servicio de colaboración, la institución sólo debe cumplir con las pautas generales y específicas para los miembros, los cuales tienen beneficios y obligaciones, acuerdos, contratos, restricciones del uso y leyes de derecho de autor, así como laborar con ética, eficacia y un alto desempeño en las respuestas, etcétera. El personal responsable de brindar el servicio en cualquier biblioteca debe estar preparado para ello, es así que se imparten talleres en que se adiestra al personal para conocer la participación de cada institución, las reglas del negocio, cómo se trabaja en la captura de las preguntas y respuestas, y todo el funcionamiento del CDRS. La biblioteca pagará de acuerdo con la participación en el servicio, si formula preguntas y respuestas, si estas ocurren en un período de tiempo determinado, si sólo formula preguntas, si trabaja como centro editorial de la base de preguntas y respuestas formuladas, o en otras funciones que asuma del CDRS.

⁵ <http://www.loc.gov/rr/digiref/>,

Volviendo a la discusión con la que comienza este ensayo, al relacionar la experiencia narrada con las dos vertientes que se exponen, podemos ubicar el *SRE* (incluyendo esta modalidad) dentro del número 2 (la aniquilación del lenguaje gestual agregado). Pero, ¿es buena o mala la falta del que llamaremos **lenguaje agregado**?

Al tratar de responder esta pregunta, se encuentran dos opiniones: algunos bibliotecarios se preocupan por la dificultad que ofrece llevar a cabo una entrevista de referencia de este tipo, ya que no ofrece muchas de las señales no verbales (**lenguaje agregado**) que facilitan la entrevista telefónica o personal. “Un mensaje leído en una pantalla contiene nada más que palabras. Carece de los matices no verbales tales como el tono de voz, la postura, el gesto, el contacto visual y las expresiones faciales”⁶. Por otro lado, otros sugieren que la ausencia del **lenguaje agregado** es algo positivo, ya que “en algunos casos el comportamiento no verbal tanto del bibliotecario como del usuario puede dificultar el intercambio de información y a veces puede ser negativo”⁷. ¿Afectaría o no la ausencia del **lenguaje agregado** a un efectivo servicio de referencia? A esto deberíamos responder: tal vez, todo depende en gran medida del nivel que tenga el usuario y su competencia y efectividad a la hora de formular una pregunta de referencia y de la capacidad del bibliotecario al interpretar correctamente la pregunta y saber encontrar la **verdadera necesidad de información** del usuario.

Sigamos con la mecánica de formularnos preguntas: ¿Es ventajoso entonces el *SRE*? A este respecto hay un argumento que nos permite defender razonablemente lo ventajoso (que en algunos casos lo es) del

SRE. El usuario al hacer su consulta tiene que hacerlo de una vez por escrito, como si antes de pasar a una entrevista con un referencista de una biblioteca real tuviera que llenar un formulario de control. De esto desprendemos dos cosas:

1) el usuario tiene que escribir su pregunta y al hacerlo, se obliga a sí mismo, aunque sea de manera inconsciente, a redactar en un lenguaje formal y lo más directo, conciso y preciso posible su consulta; y

2) el *SRE* permite llevar un control automatizado de las preguntas y usuarios sin necesidad de agregar demasiados procesos al servicio prestado y sin dedicar mucho esfuerzo y personal para realizar el registro de preguntas de referencia. El realizar estudios de usuarios es más sencillo en cuanto a la modalidad electrónica.

Es lógico llegar a otra pregunta: ¿es efectivo el *SRE* vía chat? Como respuesta, aventuramos un sí casi definitivo, ya que en esta modalidad de *SRE*, hay un intercambio en tiempo real (real time) entre bibliotecario y usuario. El usuario puede llegar a preguntas específicas a partir de la pregunta general inicial, permitiéndole con el desarrollo de la sesión de chat una mayor satisfacción de su necesidad de información en un tiempo menor que el que representaría en la modalidad de *SRE* por correo electrónico, disponible en muchas bibliotecas públicas con página en Internet. El bibliotecario, también puede hacerle preguntas al usuario para delimitar su búsqueda (si conoce autores, fechas requeridas, idiomas de los resultados, etc.) y hacer el servicio más efectivo.

Cualquier estudio que se realice acerca del tema de las bibliotecas y virtuales y los servicios electrónicos de referencia que ofrezca debe comenzar en la revisión de los siguientes factores:

- **Cuestionamiento de su base teórica:** la formalización del concepto que

⁶ TOMER, Christopher, “MIME and Electronic Reference Service”, *Reference Librarian* 41/42 (1994).

⁷ ABELS, Eileen G. y LIEBSCHER, Peter. “A New Challenge for Intermediary-Client communication: The Electronic Network”, *Reference Librarian* 41/42 (1994).

nos permite definir el tipo de servicio que se ofrece. ¿Es biblioteca digital o es que acaso llega a ser nuestra utópica biblioteca virtual?, o tan sólo es un catálogo que se ha llamado virtual para utilizar como mejor técnica publicitaria la palabra más “en boga”. En cuanto al *SRE*, cualquiera de los nombres que se mencionan para asociarlo a la modalidad de servicio de referencia a distancia y por un computador son bastante exactos y no dejan casi espacio para una discusión como el nivel de virtualidad que debe tener una biblioteca en Internet para que sea denominada virtual: debe ser una realidad virtual inmersiva (immersive virtual reality)

- **Nivel de interacción:** este aspecto lo conforma la forma en que se aborda el problema de estar lejos del usuario, o tratar con usuarios virtuales; cómo se utiliza el **lenguaje agregado** para hacer más efectivo el servicio, el nivel de interacción que deberá tener el bibliotecario con el usuario: esto lo vemos bien en el ejemplo que se analizó en este artículo, el programa que sirve como base a este servicio ofrece la opción de mostrarle al usuario mediante la manipulación de su web browser los primeros resultados de una búsqueda en un catálogo o le permite al bibliotecario llevarlo por portales o páginas web asociadas a su consulta. Evaluar el nivel de interacción nos lleva a evaluar también las posibilidades que ofrecen las plataformas tecnológicas que mantienen en funcionamiento estos servicios para optimizarlos.

- **La disponibilidad de este servicio:** si este es un servicio al cual se puede acceder las 24 horas del día y todos los días del año. Se puede incluir en este aspecto el tiempo de respuesta, por ejemplo: si es inmediato, o toma dos días hábiles la respuesta de la pregunta enviada.

- **Las fuentes a disposición del servicio:** el nivel de confiabilidad, diversidad, actualización y especialización de las fuentes utilizadas por el servicio para

responder las consultas de los usuarios. Por lo general este tipo de servicio se ofrece mediante la cooperación de distintas bibliotecas y organismos, el analizado lo ofrece OCLC y la biblioteca del congreso de EEUU con un grupo de bibliotecas que integran el *SRE* de *Question point*.

- **La preparación del e-librarian:** el nivel de formación que posea el bibliotecario que atiende las preguntas vía correo o chat, seguramente estaremos predispuestos de alguna forma y dudaremos más del bibliotecario que se nos presente vía chat, pero para evaluar la calidad de un *SRE*, esto es vital.

- **El nivel de cooperación:** muchos de los *SRE* son ofrecidos por un conjunto de instituciones y redes de bibliotecas.

Referencias bibliográficas:

- About Question Point. [en línea] / **OCLC**. // En: www.oclc.org. Consulta realizada el martes 29-06-04.

- Ask a Librarian. [en línea] / **Timberland Regional Library** [Washington]. // **En:** <http://www.timberland.lib.wa.us>. Consulta realizada el lunes 13-06-04.

- **Abels, Eileen G.** “A New Chalantee for Intermediary-Client communication: The Electronic Network” / Eileen G Abels, Peter Liebscher. // **En:** *Reference Librarian*, 41/42 (1994):189.

- **Garnsey, Beth A.** Los servicios de referencia a través del correo electrónico en la biblioteca pública / Garnsey, Beth A., Powell, Ronald R. // **En:** *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 71, pp. 57-76, junio 2003.

- **Tomer, Christopher**, “MIME and Electronic Reference Service” / Christopher Tomer. // **En:** *Reference Librarian* 41/42 (1994):354.

- **Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología.** Servicio electrónico de referencia [Programa de las materias : versión borrador] / Escuela de Bibliotecología y Archivología ; Carlos Ortuño. – Caracas : la Escuela, 2000.

- **Dinorah Sánchez Remón.** El servicio bibliotecario de referencia. [en línea] / Dinorah Sánchez Remón. – Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_2_03/acisu0203.htm. Consulta realizada el lunes 05-07-04.