

# Los servicios de referencia a través del correo electrónico en la biblioteca pública<sup>1,2</sup>

BETH GARNSEY A.  
POWEL RONALD, R.

Aunque cada vez más bibliotecas ofrecen servicios de referencia a través del correo electrónico, se ha publicado poco sobre ello. Nosotros realizamos un estudio para estudiar este tipo de servicios en las bibliotecas públicas y los usuarios que los utilizan. Para la recogida de datos se usó un cuestionario que se envió a las bibliotecas que participaron y otro que se colocó en una página web para que lo rellenasen los propios usuarios. Los datos recogidos incluían: 1) tipología y gestión de los servicios de referencia ofrecidos por las bibliotecas públicas de los Estados Unidos; 2) características de los usuarios y su satisfacción con el servicio recibido; y 3) clasificación de las preguntas de referencia recibidas por las bibliotecas públicas a través del correo electrónico. Las características de los servicios de referencia ofrecidos por las bibliotecas públicas variaban considerablemente de una a otra biblioteca, aunque los usuarios estaban en su mayoría satisfechos con lo que habían recibido y citaban la facilidad y conveniencia como las principales razones para usar este servicio.

**PALABRAS CLAVE:** Servicios de Referencia. Bibliotecas Públicas. Correo Electrónico. Estudios de Usuarios.

## *ELECTRONIC MAIL REFERENCE SERVICES IN THE PUBLIC LIBRARY*

Although more and more libraries are offering electronic mail reference services, little information about these services has been reported. We conducted an exploratory survey to examine public library e-mail reference services and the patrons who use them. Data collection techniques included a questionnaire mailed to participating libraries and a Web-based questionnaire completed by library patrons. Data gathered included: (1) information on the provision and administration of e-mail reference services provided by public libraries across the United States; (2) characteristics of public library e-mail reference patrons and their satisfaction with the service they received; and (3) classification of e-mail reference questions received by public libraries. Characteristics of the e-mail reference services varied considerably, but the patrons, citing ease and convenience as the major reasons for using such services, were mostly satisfied with what they received.

**KEYWORDS:** Reference Services. Public Libraries. Electronic Mail. User Studies.

1. Traducción de artículo "Electronic Mail Reference Services in the Public Library", de Garnsey, Beth A. y Powell, Ronald R., aparecido en la revista *Reference & User Services Quarterly*, Vol. 39, No. 3 (Spring 2000), pp. 245-254.
2. Traducido por Lozano Palacios, A. y Poyatos Huertas, E. en colaboración con alumnos de Licenciatura de la Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada

Los servicios de referencia han sido un servicio importante proporcionado por las bibliotecas públicas americanas desde hace más de un siglo. Desde 1876, cuando Samuel Green publicó su famoso artículo "*Personal Relations between Librarians and Readers*" [*Relaciones personales entre los bibliotecarios y los lectores*], los servicios de referencia han experimentado muchos cambios, a menudo como respuesta a las nuevas tecnologías<sup>3</sup>. Uno de los cambios tecnológicos más recientes, el acceso a Internet, está revolucionando los servicios de referencia de las bibliotecas. En 1994, sólo el 20,9 de las bibliotecas públicas tenían algún tipo de conexión a la red<sup>4</sup>. El "*1998 National Survey of Public Library Outlet Internet Connectivity: Final Report*" [Estudio nacional de 1998 sobre la conexión a Internet de las bibliotecas públicas: Informe final] auguró que para junio de 1999 el 93,2 por ciento de las bibliotecas públicas tendría algún tipo de conexión a Internet<sup>5</sup>. Este rápido crecimiento en el acceso a Internet ha ofrecido muchas oportunidades y presentado muchos desafíos a las secciones de referencia de las bibliotecas públicas para poder ofrecer servicios a los usuarios a distancia. Éstos podrían ser usuarios que no pueden o prefieren no visitar la biblioteca para utilizar el servicio de referencia. Actualmente se ofrecen diferentes servicios de acceso a distancia como, por ejemplo, la consulta de los catálogos de las bibliotecas, las peticiones de préstamos interbibliotecarios y el servicio de referencia a través del correo electrónico.

A medida que el público en general se familiariza cada vez más con el correo electrónico, muy probablemente los servicios de referencia a través de este nuevo medio se considerarán como una prestación esencial de las bibliotecas públicas ya que ofrece a los usuarios una mayor accesibilidad a sus servicios. La oferta de servicios de referencia a través del correo electrónico está cada vez más extendida en las bibliotecas sanitarias y académicas, pero es relativamente nueva en las bibliotecas públicas. Como cualquier servicio de referencia, especialmente si es nuevo, es importante estudiarlo y evaluarlo. Junto a la oportunidad de ofrecer un nuevo servicio está la responsabilidad de asegurarse de que satisface las necesidades de los usuarios. El análisis de las experiencias de los usuarios y sus actitudes con respecto al servicio de referencia a través del correo electrónico es un paso necesario para la evaluación y mejora de este servicio. Los bibliotecarios públicos necesitan poder tomar decisiones fundadas sobre la oferta de este tipo de servicio de referencia. Este estudio intenta: 1) determinar las características de los servicios de referencia a

3. SAMUEL S. GREEN, "Personal Relations between Librarians and Readers", *American Library Journal* (October 1876): 74-81.
4. MCCLURE, Charles R., BERROT Y DOUGLAS, John Carlos, ZWEIZIG, L. *Public Libraries and the Internet, Study Results, Policy Issues, and Recommendations*, Washington, D.C.: National Commission on Librarians and Information Science, 1994, 2.
5. BERTOT, John Carlos y MCCLURE, Charles R. *The 1998 National Survey of U.S. Public Library Outlet Connectivity: Final Report*, Washington, D.C.: National commission on Libraries and Information Science, 1998, 2.

través del correo electrónico ofertados por las bibliotecas públicas y de sus usuarios, 2) identificar las variables que pueden afectar al uso de estos servicios y 3) evaluar el nivel de satisfacción con estos servicios.

## REPASO DE LA LITERATURA

Hasta la fecha, la mayoría de la información disponible sobre los servicios de referencia a través del correo electrónico es anecdótica ya que se ha realizado poca investigación real<sup>6</sup>. Los estudios realizados se han centrado principalmente en cómo proporcionar y gestionar servicios de referencia a través del correo electrónico y el número de preguntas que se pueden esperar. Además, varios estudios han examinado las opiniones de los bibliotecarios sobre los aspectos positivos y negativos de ofrecer este servicio. No obstante, pocos estudios han analizado a los usuarios de estos servicios de referencia.

De la pequeña cantidad de investigación que se ha realizado, la mayoría se ha centrado en los servicios de referencia a través del correo electrónico que ofrecen las bibliotecas médicas y académicas<sup>7</sup>. Muchos de estos estudios destacan el volumen relativamente bajo de preguntas de referencia que se reciben a través del correo electrónico, un promedio de menos de una al día<sup>8</sup>, aunque esta media tiende a aumentar progresivamente con el tiempo<sup>9</sup>. Sin embargo, no se ha escrito mucho sobre el tipo de preguntas de referencia que se hacen a través del correo electrónico, aunque parecen ser preguntas de consulta rápida que requieren una aclaración mínima (es decir, que se responde rápidamente consultando una obra de referen-

- 
6. SLOAN, Bernie, "Electronic reference Services: Some Suggested Guidelines", *Reference & User Services Quarterly* 38, no.1 (1998):77-81.
  7. HOWARD, Ellen H. y JANKOWSKI, Terry Ann, "Reference Services Via Electronic Mail", *Bulletin of the Medical Library Association* 74, no.1 (1986): 41-44; Frieda O. Weise y Marilyn Borgendale, "EARS: Electronic Access to Reference Service", *Bulletin of the Medical Library Association* 74, no. 10 (1986): 300-04; Katherine Schilling-Eccles y Joseph J. Harzbecker, Jr., "The Use of Electronic Mail at the Reference Desk: Impact of a Computer-Mediated Communication Technology on Librarian-Client Interaction", *Medical Reference Services Quarterly* 17, no. 4 (1998): 17-27; Christine M. Roysdon y Laura Lee Elliott, "Electronic Integration of Library Services through a Campuswide Network", *RQ* 28 (1988): 82-93; Ann Bristow, "Academic reference Service Over Electronic Mail", *College & Research Libraries News* 53 (1992): 631-32, 637; Julie Still y Frank Campbell, "Librarian in a Box: The use of Electronic Mail for Reference", *Reference Services Review* 21 (1993): 15-18; Ann Bristow y Mary Buechley, "Academic Reference over E-mail: An Update", *College & Research Libraries News* 55 (1995): 459-62; Lara Bushallow-Wilber, Gemma DeVinney y Fritz Whitcomb, "Electronic Mail Reference Service: A Study", *RQ* 35, n° 3 (1996): 359-71; Schilling-Eccles y Harzbecker, "The Use of Electronic Mail at the Reference Desk".
  8. STILL Y CAMPBELL, "Librarian in a Box"; Bushallow-Wilber y otros, "Electronic Mail Reference Service"; Schilling-Eccles y Harzbecker, "The Use of Electronic Mail at the Reference Desk".
  9. BRISTOW, "Academic Reference Service over Electronic Mail"; Bushallow-Wilbur y otros, "Electronic Mail Reference Service".

cia). La mera existencia del servicio de referencia a través del correo electrónico estimula este tipo de preguntas<sup>10</sup>.

Además, los servicios de referencia a través del correo electrónico han dado lugar a varios estudios en los que se debate las ventajas y desventajas relativas propias de este servicio. Muchos bibliotecarios se preocupan por la dificultad que ofrece llevar a cabo una entrevista de referencia a través del correo electrónico, ya que una consulta de este tipo no ofrece muchas de las señales no verbales que facilitan la entrevista telefónica o personal. Como Tomer nos ha indicado: “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”<sup>11</sup>. En su discusión sobre la entrevista de referencia a través del correo electrónico, Abels y Liebschered sugieren que la ausencia de señales no verbales podría ser 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”<sup>12</sup>. También pensaban que “el uso del correo electrónico en los servicios de referencia puede ser, de hecho, beneficioso ya que obliga a los usuarios a pensar y a expresar sus necesidades de información formalmente por escrito”<sup>13</sup>. Además, las consultas a través del correo electrónico harían posible que los bibliotecarios especializados en un área concreta respondiesen las preguntas relacionadas con su especialidad, en lugar del bibliotecario que en ese momento esté en el mostrador de referencia.

Una ventaja especialmente notable del servicio de referencia a través del correo electrónico es que es posible mantener un registro completo y fiel de las preguntas hechas y las respuestas dadas<sup>14</sup>. Y, como Roysdon y Elliot indican, este registro “lo crean los mismos usuarios, no los bibliotecarios, con sus propias palabras y sin la interpretación del bibliotecario, por lo que las estadísticas que se mantienen sobre las consultas hechas son más fiables. Una situación poco característica del registro de control que se mantiene en el mostrador de información”<sup>15</sup>. Otra ventaja es que no es necesario, como en el caso del servicio de referencia por teléfono, estar pendiente de los usuarios en el mostrador de referencia al mismo tiempo que se atiende el teléfono. Además, puesto que se pueden imprimir las preguntas que se reciben a través del correo electrónico, se podrán evitar los errores de transcripción,

---

10. ROYSDON Y ELLIOTT, “Electronic Integration”; Bristow, “Academic Reference Service over Electronic Mail”; Bushallow-Wilbur y otros, “Electronic Mail Reference Service”.

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

12. ABELS, Eileen G. y LIEBSCHER, Peter. “A New Challenge for Intermediary-Client communication: The Electronic Network”, *Reference Librarian* 41/42 (1994):189.

13. *Ibid.*, 190.

14. WEISE Y BORGENDALE, “EARS”; Roysdon y Elliott, “Electronic Integration”.

15. ROYSDON Y ELLIOTT, “Electronic Integration”, 87.

un problema común del servicio de referencia por teléfono<sup>16</sup>. Otra ventaja es su eficacia ya que el bibliotecario puede buscar las respuestas a varias preguntas al mismo tiempo y la transmisión de las respuestas tarda menos tiempo<sup>17</sup>. Finalmente, este tipo de servicio elimina muchos problemas de tiempo y espacio<sup>18</sup> ya que los usuarios tienen la posibilidad de acceder a la biblioteca desde cualquier sitio a cualquier hora del día y de la noche<sup>19</sup>.

Aunque el servicio de referencia a través del correo electrónico parece ofrecer ciertas ventajas a los usuarios de la biblioteca, existen pocas investigaciones disponibles sobre el uso que los usuarios hacen de este servicio y su grado de satisfacción con el mismo. En la actualidad, sólo hay dos estudios que hayan intentado descubrir quiénes hacen uso de este servicio y los factores que influyen en dicho uso, ambos en el ámbito de las bibliotecas académicas.

Bristow realizó un estudio breve de los usuarios del servicio de referencia a través del correo electrónico en la Universidad de Indiana y encontró que la mayoría de los usuarios: 1) realizan gran parte de su trabajo con el ordenador, (2) preferían el servicio de referencia a través del correo electrónico al servicio de referencia por teléfono y (3) estaban muy satisfechos con el servicio de referencia a través del correo electrónico que habían recibido<sup>20</sup>.

En 1996 Bushallow-Wilbur, DeVinney y Whitcomb realizaron el único estudio general hasta la fecha sobre los usuarios del servicio de referencia a través del correo electrónico. Se llevó a cabo en la Universidad del Estado de Nueva York en Buffalo durante un período de dieciocho meses y reveló varios hallazgos interesantes. Primero, aunque muchos encuestados decían que preferían hacer la consulta a través del correo electrónico que en persona y, especialmente, por teléfono, pocos usaron el correo electrónico para acceder al servicio de un modo regular; en concreto, sólo un tercio de los encuestados hicieron una consulta a través del correo electrónico más de una vez. Además, a diferencia de una de las razones frecuentemente aducidas por las que se prefiere el servicio de referencia a través del correo electrónico, el 90 por ciento de las consultas fueron enviadas durante las horas en las que el mostrador de referencia estaba abierto<sup>21</sup>.

Este estudio también trataba por qué los usuarios prefieren usar el servicio de referencia a través del correo electrónico (pero no su satisfacción con el servicio que

---

16. Miriam BONHAM, "Library Services through Electronic Mail", *College & Research Libraries News* 48 (1987): 537-38.

17. ROYSDON Y ELLIOTT, "Electronic Integration".

18. TOMER, "Mime and Electronic Reference Service".

19. ROYSDON Y ELLIOTT, "Electronic Integration".

20. BRISTOW, "Academic Reference Service over Electronic Mail".

21. BUSHALLOW-WILBUR y otros, "Electronic Mail Reference Service".

recibieron). Las razones que daban destacaban la facilidad y conveniencia de hacer preguntas de referencia a través del correo electrónico además de la rapidez y precisión. Bushallow-Wilbur et al. dicen que, “La cuestión de la rapidez no se entendía en relación con el tiempo que pasaba antes de recibir una respuesta sino más bien en relación con el hecho de que el correo electrónico permitía al usuario hacer una pregunta en el momento en que se la planteaba”<sup>22</sup>. Los entrevistados pensaban que el correo electrónico mejoraba la precisión porque el acto de escribir una pregunta les permitía describir de una forma más concreta su necesidad de información. También pensaban que el bibliotecario que respondía a la pregunta podía tener más tiempo para constatarla y, por lo tanto, sería más preciso.

Aunque la investigación realizada hasta la fecha ha ofrecido alguna información preliminar sobre el servicio de referencia a través del correo electrónico y sus usuarios en entornos académicos, se necesita recoger información sobre los usuarios de los servicios de referencia a través del correo electrónico en otros entornos. ¿Tendrán los usuarios de otros tipos de bibliotecas características, formas de utilización del servicio y opiniones similares a las de los usuarios de los servicios de referencia a través del correo electrónico de las bibliotecas universitarias?

## OBJETIVOS DE ESTE ESTUDIO

Queda mucho por conocer sobre el servicio de referencia a través del correo electrónico. En concreto, se sabe muy poco sobre los usuarios que usan este servicio tal y como lo ofrecen las bibliotecas públicas. La recogida de información sobre cómo se utiliza este servicio y el grado de satisfacción nos ayudará a comprender mejor las posibilidades y problemas de ofrecer un servicio de referencia a través del correo electrónico en la biblioteca pública. Para comprender mejor el uso que los usuarios realizan de este servicio, este estudio tratará de responder a las siguientes preguntas:

1. ¿Cuáles son las características de los usuarios del servicio de referencia a través del correo electrónico?
2. ¿Qué tipo de preguntas se realizan a través del correo electrónico?
3. ¿Qué factores influyen en la decisión del usuario de realizar preguntas de referencia a través del correo electrónico?
4. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de referencia que recibieron a través del correo electrónico?
5. ¿Cuáles son las características de los servicios de referencia a través del correo electrónico de la biblioteca pública?

---

22. Ibid., 367.

Para esta investigación se usaron las siguientes definiciones:

*Pregunta de referencia:* Preguntas que normalmente responden los bibliotecarios de referencia sin remitir a los usuarios a otra sección, como por ejemplo el de préstamo o préstamo interbibliotecario.

*Correo electrónico:* Mensajes, normalmente de texto, que envía una persona a otra a través de una red informática.

## METODOLOGÍA

Se usaron diferentes métodos para recoger la información que se necesitaba para responder a los objetivos de investigación de este estudio. Durante la primera fase del estudio, se enviaron cuestionarios a las bibliotecas públicas de los Estados Unidos que ofrecían servicios de referencia a través del correo electrónico para recoger información sobre la naturaleza de dichos servicios. Durante la segunda fase, se realizó una encuesta mediante un cuestionario electrónico a los usuarios de la biblioteca que al menos realizaron una pregunta de referencia a través del correo electrónico durante el periodo del estudio en que se intentaba recoger información sobre las características de los usuarios de los servicios de referencia electrónicos y su satisfacción con el servicio recibido.

El método principal que se usó para identificar a las bibliotecas públicas que ofrecían servicios de referencia a través del correo electrónico fue la búsqueda en Internet de bibliotecas que ofrecían dicho servicio en su página web. La página web "*U.S. Public Libraries with Web sites*" [Bibliotecas Públicas Norteamericanas con Servidores Web] en [www.capecod.net/epl/public.libraries.html](http://www.capecod.net/epl/public.libraries.html) contenía enlaces a 329 páginas web de bibliotecas públicas en el momento en que se hizo esta búsqueda. Se analizó cada una de estas páginas web para identificar las bibliotecas que ofrecían servicios de referencia a través del correo electrónico. Además, se identificaron un pequeño número de bibliotecas buscando en la página web de The Library Network (TLN), un consorcio de bibliotecas del Sudeste de Michigan<sup>23</sup>. Así, usando estos métodos, se identificaron un total de treinta y seis bibliotecas que no representan una población completa ni una muestra estadística científica de las bibliotecas públicas que ofrecen servicios de referencia a través del correo electrónico. Sin embargo, no existe una razón para asumir que no son un ejemplo de este tipo de bibliotecas ya que se encuentran en diferentes lugares de los Estados Unidos y son

---

23. En mayo de 1999, Bernie Sloan de la Universidad de Illinois anunció que había elaborado una lista de enlaces a páginas web con servicios de referencia a través del correo electrónico de más de noventa bibliotecas, la mayoría de ellas están en los Estados Unidos. Su página web está en la siguiente dirección: [www.lis.uiuc.edu/~sloan/e-mail.html](http://www.lis.uiuc.edu/~sloan/e-mail.html).

de diferentes tamaños, aunque se podría considerar que la mayoría son de tamaño mediano.

Como indicamos anteriormente, se envió a las bibliotecas públicas un cuestionario en papel, junto con el nombre y dirección del remitente en un sobre franqueado (apéndice A). El cuestionario, que se dirigió al director de la biblioteca o al de la sección de referencia, contenía siete preguntas sobre su servicio de referencia a través del correo electrónico, incluyendo varias sobre el número de preguntas recibidas, el personal y la normativa que seguían con las preguntas formuladas por personas que no pertenecían a la comunidad a la que atendía la biblioteca.

El texto que acompañaba al cuestionario también preguntaba a los bibliotecarios si estarían dispuestos a proporcionar a los investigadores las direcciones de correo electrónico de los usuarios que realizaran preguntas de referencia a través del correo electrónico durante los tres meses siguientes para que se les pudiese enviar un cuestionario a través del correo electrónico sobre el uso que realizan de los servicios de referencia electrónicos. Varios de los bibliotecarios rechazaron ofrecer esta información sobre los usuarios para mantener la confidencialidad de los datos.

Los investigadores respondieron a esta preocupación sobre la confidencialidad enviando una segunda carta en la que señalaban que el protocolo del estudio había sido aprobado por un Comité de Investigación Humano de una universidad y que el estudio propuesto seguía las pautas éticas para realizar cualquier investigación, incluido el anonimato de los usuarios. Los investigadores también modificaron los procedimientos del estudio para evitar este problema. A los bibliotecarios que participaron se les pidió que indicasen a los usuarios de los servicios de referencia a través del correo electrónico que podían acceder a la página web de los investigadores y rellenar un cuestionario anónimo sobre el uso que hacían de estos servicios. Los bibliotecarios podían hacerlo añadiendo un mensaje al final de cada una de sus respuestas pidiendo al usuario que accediese a la página web o adjuntando un enlace desde la página web de la biblioteca a la de los investigadores.

Tal y como Clyde indicó en su estudio sobre las bibliotecas escolares e Internet, esencialmente existen cuatro opciones para utilizar los cuestionarios electrónicos<sup>24</sup>. Uno, el cuestionario se puede enviar por correo electrónico como fichero adjunto a los participantes quien tras rellenarlo se lo devuelven al investigador también por correo electrónico. Dos, se puede enviar a los participantes un mensaje a través del correo electrónico pidiéndoles que se conecten a un ordenador central o página web y rellenen el cuestionario en línea. Tres, los participantes pueden imprimir una

---

24. CLYDE, Laurel A. *School Libraries and the Electronic Community: The Internet Connection* Landon, Md.: Scarecrow Pr., 1997, 115-19. En su estudio sobre los bibliotecarios de bibliotecas escolares y otros profesionales asociados a las bibliotecas escolares, Clyde envió su cuestionario a un grupo de debate electrónico y ofreció a los participantes las opciones una, tres y cuatro para responder.

copia del cuestionario enviado a través del correo electrónico, rellenarlo en papel y enviarlo después. Cuatro, los participantes pueden rellenar en línea un cuestionario que se incluye como parte del mensaje enviado a través del correo electrónico y devolverse al investigador. De hecho, este estudio utilizó la segunda opción, pero sólo tres bibliotecas decidieron utilizarlo. Estas tres bibliotecas adjuntaron a sus respuestas una nota informando a los usuarios del cuestionario en Internet de los investigadores; de esta manera se informó a 470 usuarios sobre el cuestionario en Internet. Dos de las tres bibliotecas también decidieron enviar a los investigadores un total de 145 preguntas de referencia a través del correo electrónico eliminando la identificación de los usuarios.

La segunda carta de los investigadores también pedía a los bibliotecarios que recogieran cualquier pregunta de referencia a través del correo electrónico recibida durante un período de tres meses, eliminando la identificación del usuario y la enviaran (o copias) a los investigadores. A los bibliotecarios que no habían respondido a la primera carta se les envió una segunda copia del cuestionario para bibliotecas, además de una copia del cuestionario mantenido en la página web de los investigadores. Ambos cuestionarios se comprobaron antes del estudio.

La página web y su cuestionario (véase apéndice B) fueron mantenidos por un administrador del servicio web. El cuestionario solicitaba información limitada sobre los usuarios, su uso de los servicios de referencia a través del correo electrónico, la pregunta que habían formulado y su satisfacción con la respuesta obtenida. Los encuestados podían acceder al cuestionario a través de una dirección web y una vez que habían respondido a las preguntas (es decir, rellenado los campos obligatorios), podían enviar la información al servidor web donde se guardaba como fichero delimitado de texto. Treinta y ocho usuarios rellenaron el cuestionario de Internet. Al final, veintidos bibliotecarios rellenaron el cuestionario para bibliotecas. Tres bibliotecas ofrecieron a los investigadores copias en papel de 159 preguntas realizadas por los usuarios a través del correo electrónico.

Usamos Microsoft Access para analizar la información cuantitativa enviada a través de Internet. Se usaron tanto los métodos de análisis cuantitativos/descriptivos como cualitativo/contenido para analizar la información recogida en el cuestionario para bibliotecas.

## **RESULTADOS**

### **Información Descriptiva-Cuestionario para Bibliotecas**

Como indicamos anteriormente, 22 bibliotecarios rellenaron el cuestionario que preguntaba sobre los servicios de referencia electrónicos de sus bibliotecas. Sus respuestas a la cuestión sobre durante cuánto tiempo sus bibliotecas habían ofrecido

un servicio de referencia a través del correo electrónico indicaban que el servicio más antiguo comenzó en marzo de 1994 y el más reciente en enero de 1998. El número medio de años que las bibliotecas habían ofrecido el servicio de referencia a través del correo electrónico fue de 2.15.

Las bibliotecas estudiadas utilizaron diversos métodos para que los usuarios potenciales conociesen su servicio de referencia a través del correo electrónico. Algunas fomentaron activamente este servicio, mientras que otras sólo lo anunciaban en su página web. De hecho, el único método de promoción que usaron 7 de las bibliotecas fue hacer un enlace desde su página web. Las 15 bibliotecas restantes tenían enlaces en la página web a su servicio de referencia a través del correo electrónico, aunque también decidieron fomentar activamente el servicio usando métodos adicionales. Las otras dos técnicas más comunes fueron anunciarlo en el boletín de la biblioteca (6) y en guías informativas (6). Otras técnicas promocionales incluían: artículos en periódicos (3), presentaciones a la comunidad (3), entrevistas en radio y televisión (2), "extensión bibliotecaria" (1), información de novedades (1), enlace a una página especial denominada "consulte a un experto" (1) y señalización en la biblioteca (1).

Las bibliotecas recibieron una media de 5.6 preguntas de referencia a través del correo electrónico a la semana; la moda o respuesta más frecuente fue 3 preguntas por semana. En respuesta a la pregunta de lo rápido que normalmente se contestaba a las preguntas electrónicas, los bibliotecarios respondían que el tiempo de respuesta variaba de una a cinco horas (14 por ciento de las bibliotecas) a dentro de una semana (5 por ciento); 29 por ciento de las bibliotecas dijeron que normalmente respondían antes de las 24 horas, 43 por ciento entre las 24 y las 48 horas y 10 por ciento antes de las 72 horas.

Más de un tercio (36 por ciento) de los bibliotecarios que respondieron dijeron que no había restricciones sobre los tipos de preguntas que su servicio de referencia a través del correo electrónico podía contestar, 55 por ciento dijeron que no respondían a preguntas en profundidad y 9 por ciento no contestarían a preguntas legales y médicas. Ochenta y dos por ciento de las bibliotecas estaban dispuestas a contestar a preguntas de referencia a través del correo electrónico que no llegasen de su área de servicio o comunidad, 14 por ciento lo haría sólo si la pregunta fuera sobre la comunidad donde estaba emplazada la biblioteca y 5 por ciento no contestaría a preguntas recibidas de fuera del área de servicio de la biblioteca.

La última pregunta del cuestionario para bibliotecas preguntaba cuántos miembros del personal eran responsables del servicio de referencia a través del correo electrónico. Una mayoría (57 por ciento) dijo que de 1 a 2 bibliotecarios, 24 por ciento tenía de 5 a 7 y 14 por ciento de 8 a 10 miembros del personal. Una biblioteca dijo que 16 bibliotecarios se encargaban del servicio de referencia a través del correo electrónico. Supuestamente, ninguno de los miembros del personal se dedicaba a tiempo completo al servicio de referencia a través del correo electrónico.

En resumen, los datos indican que los servicios de referencia a través del correo electrónico de las bibliotecas públicas que participaban en este estudio eran bastante modestos. Dedicaban poca publicidad a los servicios, recibían un número bastante pequeño de preguntas de referencia a través del correo electrónico, sorprendentemente ofrecían tiempos de respuesta lentos teniendo en cuenta la naturaleza de la comunicación y rara vez respondían a preguntas en profundidad. Es de notar que 82 por ciento de las bibliotecas participantes contestarían a preguntas que llegasen de fuera de su área de servicio (96 por ciento lo haría si las preguntas fueran sobre la comunidad donde estaba emplazada la biblioteca).

### **Información Descriptiva-Cuestionario en Internet para los usuarios**

Treinta y ocho usuarios del servicio de referencia a través del correo electrónico respondieron a algunas o a la totalidad de las 11 preguntas del cuestionario en Internet (véase apéndice B para conocer el número exacto y el porcentaje de respuestas a cada una de estas preguntas). La mayoría de las preguntas de referencia a través del correo electrónico las respondieron individuos desde su casa. Por lo tanto, quizás no es de extrañar que la facilidad y la conveniencia fueron las razones más comunes que dieron para usar el correo electrónico para formular sus preguntas de referencia. Las bibliotecas respondieron casi todas las preguntas (92 por ciento) que los usuarios formularon y el 94 por ciento de las respuestas satisficieron total o parcialmente sus necesidades de información. La distribución de las edades de los que rellenaron el cuestionario en Internet iba de 20 a 77 años; 54 por ciento de ellos eran mujeres, tenían diversas ocupaciones, pero la mayoría trabajaban en la enseñanza y en la tecnología de la información. Dos tercios (68 por ciento) habían finalizado al menos cuatro años de universidad. Más de la mitad había formulado anteriormente preguntas de referencia a través del correo electrónico y todos dijeron que les gustaría usar de nuevo los servicios de referencia a través del correo electrónico.

### **Análisis de Contenido de las Preguntas de Referencia a través del Correo Electrónico**

La parte cualitativa de este estudio examinó las preguntas de referencia recibidas en tres bibliotecas públicas que ofrecían el servicio de referencia a través del correo electrónico. La Biblioteca A es una biblioteca de las afueras de la ciudad que atiende a una población de 31.608 personas, la Biblioteca B es una biblioteca urbana con cuatro sucursales que atienden a una población de 106.107 personas y la Biblioteca C, con seis sucursales, atiende a una población de las afueras de la ciudad y de zonas rurales de 417.930 personas. En 1998, durante un periodo de tres meses, se recogieron las preguntas de referencia a través del correo electrónico de estas bibliotecas. Se recogieron un total de 159 preguntas y se pudieron utilizar 151 de ellas.

Las tres bibliotecas diferían ligeramente en los tipos de preguntas de referencia a través del correo electrónico que deseaban contestar. La Biblioteca A no tenía res-

tricciones en su servicio de referencia a través del correo electrónico e intentaba responder a cualquier pregunta que recibía. La Biblioteca B pedía que no se enviaran preguntas médicas o legales y todos los usuarios cumplieron esta petición. La Biblioteca C pedía que no se enviaran preguntas de referencia minuciosas a través del correo electrónico lo que no evitaba que los usuarios se las enviaran.

Cada una de las 151 preguntas de referencia a través del correo electrónico que se pudieron utilizar se asignaron a una de las siguientes categorías por su contenido: (1) consulta rápida, (2) cuestiones de investigación, (3) genealogía, (4) tecnología bibliotecaria, (5) petición de materiales, (6) verificación bibliográfica y (7) otras. Los porcentajes de estas categorías se muestran en la figura 1. La asignación de las preguntas de referencia a través del correo electrónico a las categorías permitió identificar los tipos de información que los usuarios solicitaban a través del correo electrónico.

En el estudio inicial de las 22 bibliotecas que ofrecían servicio de referencia a través del correo electrónico, muchas de ellas (55 por ciento) respondieron que su servicio tenía el objetivo de responder rápidamente a las preguntas de referencia, es decir, preguntas de naturaleza factual que “se pueden contestar rápidamente consultando sólo una o dos herramientas de referencia”<sup>25</sup>. El treinta por ciento de las preguntas analizadas se consideraron que eran preguntas de referencia rápidas. Sólo un poco menos, 25 por ciento, se clasificaron como preguntas de investigación, la segunda categoría más grande. Las preguntas de investigación son más complejas y necesitan que los bibliotecarios comprueben diversas fuentes como por ejemplo libros, artículos y enciclopedias para encontrar la respuesta más completa<sup>26</sup>.

Genealogía fue la tercera categoría más grande con un 18 por ciento. Estas preguntas se relacionan con la búsqueda de la ascendencia de una persona. Los usuarios que formulan estas preguntas a menudo buscan información sobre la obtención de determinados documentos, como por ejemplo certificados de nacimiento, matrimonio y defunción, además de obituarios y relatos sobre la historia de un familiar aparecidos en periódicos. El número de preguntas de genealogía demuestra la fácil accesibilidad de Internet para los usuarios. Las personas de todo el país, incluso del mundo, pueden ponerse en contacto fácilmente con una biblioteca de una ciudad remota para solicitar información. La genealogía se está convirtiendo en un tema candente en Internet, donde hay muchas páginas dedicadas a este tema<sup>27</sup>. El nueve por ciento de las preguntas analizadas tenían que ver con la tecnología de la biblioteca e incluían las preguntas de los usuarios que tenían problemas para conectarse a la biblioteca desde su casa y los usuarios que solicitaban ayuda para usar el catálogo en línea de la biblioteca.

---

25. BOPP, Richard E. “History and Varieties of Reference Services.” en ed. Richard E. Bopp y Linda C. Smith, *Reference and Information Services*, Englewood, Colo.: Libraries Unlimited, 1991, 5.

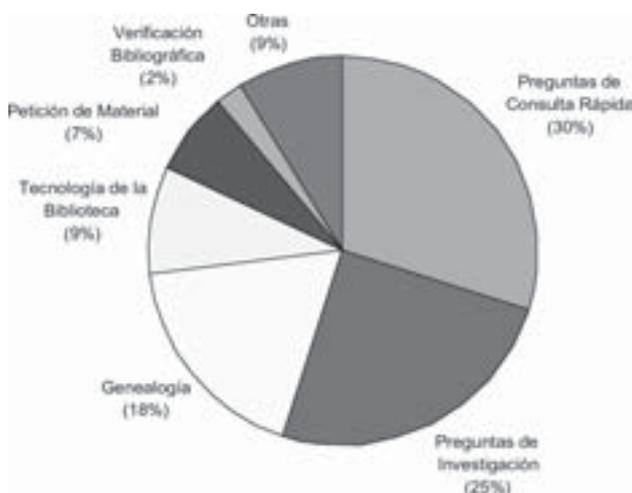
26. *Ibid.*, 8.

27. JAY KEMP, Thomas. “The Roots of Genealogy Collections”, *Library Journal* 124, n° 6 (1999):57-60.

La quinta categoría, peticiones de materiales, contabilizó el 7 por ciento de las preguntas de referencia a través del correo electrónico que se recibieron. Los usuarios pudieron reservar libros o solicitar obras con el préstamo interbibliotecario mediante el servicio de referencia a través del correo electrónico. El dos por ciento de las preguntas de referencia a través del correo electrónico solicitaban la verificación bibliográfica. Para responder a estas preguntas, los bibliotecarios usaron herramientas de referencia para comprobar que la cita bibliográfica que el usuario tenía era exacta.

No todas las preguntas analizadas encajaban bien en una de las categorías anteriores. El nueve por ciento de las preguntas analizadas se colocaron en la categoría “otras”, que incluía notas de agradecimiento y felicitaciones por el buen servicio, sugerencias para mejorar los servicios de la biblioteca y mensajes enviados de los servidores de listas de correo. Parece que los bibliotecarios que se preocupan de que los usuarios hagan un uso inapropiado de los servicios de referencia a través del correo electrónico no tienen motivo para hacerlo. Sólo una de las 151 preguntas analizadas no era válida: “¿Cuántos goles marcará el jugador Sammy Sosa esta temporada? (¡Aunque si resulta que el bibliotecario es un aficionado al fútbol podría ser una predicción interesante de hacer!). En resumen, los usuarios utilizan los servicios de referencia a través del correo electrónico para aclarar diversos tipos de dudas. El mayor número de preguntas (30 por ciento) realizadas a través del correo electrónico eran de consulta rápida, pero no abrumadoramente. La cuestiones de investigación (25 por ciento) y genealogía (18 por ciento) no estaban muy atrás.

**FIGURA 1**  
**PREGUNTAS DE REFERENCIA A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO**



## RESUMEN Y CONCLUSIONES

Lo que al principio parecía ser una investigación sencilla tomó varios giros y evolucionó a algo diferente de los que se preveía. A pesar de los problemas que se encontraron al intentar realizar la investigación, el estudio reveló varios hallazgos interesantes relacionados con los servicios de referencia a través del correo electrónico ofrecidos por las bibliotecas públicas y los usuarios que los usaban.

Como es de esperar con cualquier servicio que sea relativamente nuevo y sin comprobar, habían muchas diferencias en la manera en la que las bibliotecas llevaban a cabo su servicio de referencia a través del correo electrónico. Los tiempos de respuesta iban desde unas cuantas horas a una semana. El número de personal responsable del servicio variaba de 1 a nada más y nada menos que 16 personas. La mayoría de las bibliotecas analizadas no respondían en profundidad a las preguntas de referencia a través del correo electrónico; sin embargo, el 82 por ciento respondería a preguntas enviadas de fuera de su área de servicio. Las preguntas recibidas eran de 1 a 15 por semana. Muchas de las bibliotecas que participaron en el estudio se valían de enlaces desde su página web para promocionar su servicio de referencia a través del correo electrónico. Varias bibliotecas fomentaron su servicio más activamente realizando guías informativas, ofreciendo entrevistas en radio y televisión, editando notas de prensa y colocando letreros informativos en la biblioteca. La biblioteca que realizó una mayor promoción recibió el mayor número de preguntas de referencia a través del correo electrónico, 15 por semana. Curiosamente, varias bibliotecas que promocionaron su servicio sólo mediante su página web le seguía de cerca con 10 preguntas por semana. En el futuro debería analizarse cómo se han enterado los usuarios de los servicios de referencia a través del correo electrónico que usan, lo que ayudaría a las bibliotecas a decidir los métodos mejores para promocionar su servicio.

El análisis de las preguntas de referencia a través del correo electrónico aclara el tipo de información que buscan los usuarios mediante el servicio de referencia a través del correo electrónico. Aunque puede que los servicios de referencia a través del correo electrónico se hayan diseñado para responder principalmente a las preguntas de consulta rápida, no parece que en su mayoría los usuarios los usen mucho para este fin. El número de preguntas de investigación era similar al número de preguntas de consulta rápida formuladas. Esto podía deberse a que los usuarios no se den cuenta de lo complicadas que son algunas de sus preguntas. A menudo asumen que la información que quieren se localiza fácilmente en un libro o en algún lugar de Internet<sup>28</sup>, pues ¿no está todo en Internet? Los bibliotecarios necesitan educar a sus usuarios sobre los tipos de preguntas adecuadas para el servicio de referencia a través del correo electrónico.

---

28. TENOPIR, Carol. "Reference Use Statistics," *Library Journal* 123, n° 8 (1998):32, 34.

Los usuarios que rellenaron el cuestionario en Internet citaron la facilidad y conveniencia como las principales razones para formular la pregunta de referencia a través del correo electrónico. Reforzando estos resultados, las preguntas se enviaron más frecuentemente a través del correo electrónico desde la casa. La mayoría de los usuarios estaban satisfechos con el servicio que recibieron y usarían de nuevo el servicio de referencia a través del correo electrónico. La mayoría de los encuestados habían finalizado al menos cuatro años de universidad y aunque tenían diversas ocupaciones, la mayoría entraba dentro de las categorías de educación y tecnología de la información. El nivel de educación y tipo de ocupación no es muy sorprendente. La gente con estas características tenía más experiencia con las nuevas tecnologías como, por ejemplo, el correo electrónico y, por lo tanto, estaban más preparados para usar los servicios de referencia a través de este medio.

Desafortunadamente, el cuestionario para los usuarios tuvo un bajo índice de respuesta. Los directores de las bibliotecas públicas, preocupados por la confidencialidad de los datos de los usuarios, prohibieron a los investigadores ponerse en contacto directamente con éstos. En su lugar, los usuarios recibían una nota como parte de la respuesta de la biblioteca a su pregunta de referencia a través del correo electrónico, que mencionaba la existencia del estudio en Internet sobre el servicio de referencia a través del correo electrónico y describía cómo acceder a él si lo deseaban. En consecuencia, los usuarios debían realizar cierto esfuerzo para participar en el estudio. Es posible que el índice de respuesta habría sido mucho mayor si se hubiera contactado directamente con ellos. Este problema tiene consecuencias para la investigación futura ya que si las bibliotecas no permiten a los investigadores ponerse en contacto directamente con los usuarios, incluso aunque se garantice el anonimato de éstos, será difícil realizar estudios de investigación exhaustivos, por lo que las bibliotecas que lo deseen tendrán que realizar sus propios estudios de usuarios y, si esto sucede, es menos probable que dé como resultado información que se dé a conocer y comparta en las publicaciones sobre biblioteconomía. Se podría perder una oportunidad para comparar los servicios entre las bibliotecas y aprender de sus experiencias.

## APÉNDICE A

### Cuestionario para las Bibliotecas

27 de abril de 1998

Estimado Director de la Biblioteca Pública:

Soy bibliotecario de servicios para adultos que trabaja en un proyecto de investigación junto con Ronald Powell, Profesor en la Wayne State University, Detroit, Michigan, relacionado con el uso de los servicios de referencia a través del correo electrónico en las bibliotecas públicas. El objetivo de la investigación es reunir información sobre los servicios de referencia a través del correo electrónico que ofrecen las bibliotecas públicas y también recoger información sobre los usuarios que los utilizan. Le agradeceríamos que respondiese a las siguientes preguntas sobre su servicio:

1. ¿Cuándo comenzó su biblioteca a ofrecer el servicio de referencia a través del correo electrónico?
2. ¿Cómo llegan a conocer los usuarios este servicio? ¿Realiza la biblioteca alguna promoción de este servicio aparte de anunciarlos en su página web?
3. ¿Cuántas preguntas de referencia recibe aproximadamente a la semana su biblioteca a través del correo electrónico?
4. ¿Con qué rapidez responde normalmente a estas preguntas?
5. ¿Existen restricciones sobre los tipos de preguntas que su servicio de referencia a través del correo electrónico contestaría?
6. ¿Responde su biblioteca a preguntas que recibe de fuera de la comunidad a la que atiende?
7. ¿Cuántos miembros del personal son responsables del servicio de referencia a través del correo electrónico?

¿Desearía su biblioteca ayudarnos en nuestra investigación suministrándonos información sobre las peticiones de referencia a través del correo electrónico que reciba durante un período de tres meses?

La información que desearíamos recibir aparece en el encabezamiento del mensaje: la fecha y la hora de la transmisión y la dirección de correo electrónico del usuario.

Sin su permiso no asociaremos los nombres de los usuarios o las direcciones de correo electrónico con las preguntas de referencia que envíen.

Esta información nos la podría reenviar directamente a través del correo electrónico en el momento de recibir el mensaje eliminando la parte relacionada con la

pregunta. Otra manera de hacerlo sería guardando esta información en un archivo que nos enviaría el 15 y el 30 de cada mes a la siguiente dirección: agarnsey@mail.lisp.wayne.edu. Otras posibilidades son: (1) enviar la información por fax a 1-313-577-7563, a la atención de Ronald Powell, ó (2) enviar la información a través del correo postal el 15 y el 30 de cada mes. Toda la información que se reciba será confidencial. También solicitamos su permiso para distribuir un cuestionario a través del correo electrónico a los usuarios que hayan realizado una pregunta de referencia a través del mismo. Se adjunta una copia del cuestionario para los usuarios. Tenga en cuenta que cada usuario será encuestado sólo una vez y la información recogida con el cuestionario se tratará confidencialmente. Si lo desea se le facilitarán los resultados del estudio después de finalizarlo.

Le rogamos que nos envíe por correo electrónico, fax o correo postal su respuesta a estas preguntas y nos indique su disposición a participar en este estudio. El período de tres meses del estudio comenzará en el momento en que acepte participar. Puede comenzar reenviándonos a través del correo electrónico, tan pronto como sea posible, la información solicitada.

Gracias por su tiempo y ayuda

## APÉNDICE B

Preguntas y Respuestas de los Usuarios en Internet

**¿Desde dónde hizo esta pregunta?** (N=38 respuestas)

Casa: 31 (82%)

Oficina: 6 (16%)

Escuela: 0

Otro: Desde la biblioteca: 1 (3%)

**¿Por qué eligió usar el correo electrónico para hacer su pregunta a la biblioteca?** (N=116)

Facilidad: 19 (16%)

Conveniencia: 25 (22%)

Posibilidad de formular una pregunta inmediatamente: 14 (12%)

Posibilidad de formular una pregunta sin limitarse al horario de la biblioteca: 16 (14%)

Expectativa de una respuesta rápida: 11 (9%)

Expectativa de una respuesta precisa: 12 (10%)

Tipo de información que se necesitaba: 11 (9%)

Otros: El usuario reside fuera del estado: 4 (3%); no le quedaban más opciones: 2 (2%); no quería arriesgarse a le hicieran esperar por teléfono: 1 (1%); encontró el servicio en Internet: 1 (1%)

**¿Ha respondido la biblioteca a su pregunta a través del correo electrónico?** (N=37)

Sí: 34 (92%)

No: 3 (8%)

**¿Parecía entender el bibliotecario su pregunta?** (N=34)

Completamente: 29 (85%)

Algo: 5 (15%)

Nada: 0

**¿Le satisfizo la respuesta a su pregunta?** (N=33)

Completamente: 24 (73%)

Algo: 7 (21%)

Nada: 2 (6%)

**¿Cuántas veces has formulado preguntas de referencia a través del correo electrónico a alguna biblioteca antes de realizar esta pregunta?** (N=37)

0: 16 (43%)

1-5: 14 (38%)

6-10: 2 (5%)

11-15: 0

16-20: 1 (2%)

21+: 4 (11%)

**¿Qué edad tiene?** (N=37)

Las edades estaban comprendidas entre los 20 y los 77 años. La edad media era 43 años

**¿Cuál es su sexo?** (N=37)

Femenino: 20 (54%)

Masculino: 17 (46%)

**¿Cuál es su ocupación?** (N=32)

La ocupación que recibió más respuestas fue “jubilado” (6). El grupo de ocupaciones afines que recibió el mayor número de respuestas (8) incluía programación, apoyo técnico a las aplicaciones informáticas, tecnología electrónica, tecnología y tecnología de las telecomunicaciones. Otras ocupaciones incluían profesor universitario, abogado, carpintero, ama de casa, agente inmobiliario, administrativo, director de hospital, bibliotecario, investigador, estudiante, maestro y escritor.

**¿Cuántos años tenía cuando asistió a la escuela por última vez?** (N=37)

09: 1 (3%)

11: 1 (3%)

12: 2 (5%)

13: 3 (8%)

14: 4 (11%)

15: 1 (3%)

16: 8 (22%)

17: 17 (46%)

**¿Usaría de nuevo el servicio de referencia a través del correo electrónico? (N=37)**

Sí: 37 (100%)

No: 0