

INTI/CID
4514
Y

SISTEMA DE AYUDA PARA LA REDACCIÓN DE MENSAJES EN UN SERVICIO DE REFERENCIA POR CORREO ELECTRÓNICO

[HELP SYSTEM FOR MESSAGES WRITING IN A
REFERENCE SERVICE VIA E-MAIL]

PEDRO FALCATO

Resumen: El presente artículo trata el origen, el desarrollo y las propiedades del sistema de ayuda que utiliza un servicio de referencia digital como apoyo para elaborar respuestas. Está basado en la compilación y clasificación de locuciones de uso frecuente cuya eficacia comunicativa ha sido puesta a prueba en la práctica, adaptadas de modo tal que el referencista puede emplearlas como módulos para construir los mensajes. Se exponen las principales características de la interfaz diseñada. Se tratan también los alcances y limitaciones que tiene un sistema de este tipo, así como la aplicabilidad de la idea que le dio origen para construir ayudas equivalentes en otros entornos de referencia.

Palabras clave: Referencia digital; Correo electrónico; Sistemas de ayuda.

Abstract: The article deals with the origin, development, and properties of the help system used by a digital reference service as a support to develop answers. It is based on the compilation and classification of frequently used idioms whose communication effectiveness was practically put to the test, adapted in such a way that the reference librarian can use them as modules to construct the messages. Main characteristics of the interface design are stated. Scopes and limitations of that kind of system are discussed as well as the compatibility of the original idea to build equivalent helps in some other reference environment.

Keywords: Digital reference; E-mail; Help systems.

Instituto Nacional de Tecnología Industrial –Biblioteca, Servicio de Referencia. Av. General Paz 5445 e/Av. de los Constituyentes y Av. Albarellos - San Martín - Prov. de Buenos Aires - Argentina - Dirección Postal: C.C. 157 B1650WAB San Martín - Buenos Aires - Argentina
Correo electrónico: refe@inti.gov.ar

Artículo recibido: 16-06-05. Aceptado: 18-10-05

INFORMACIÓN, CULTURA Y SOCIEDAD. No. 13 (2005) p. 11-28

©Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras. Instituto de Investigaciones
as (INIBI), ISSN: 1514-8327.

Antecedentes

En la historia del campo cada vez más vasto de la referencia digital, el correo electrónico fue cronológicamente el primer medio de comunicación que llegó a ser utilizado de manera masiva por los servicios para interactuar con sus usuarios.

Otras herramientas se han difundido desde entonces: instrumentos también asincrónicos, como las interfaces basadas en formularios en sitios web, así como tecnologías sincrónicas que posibilitan la interacción instantánea entre referencista y usuario¹. Esos medios alternativos han ganado importancia con el transcurso del tiempo, y últimamente en especial los sincrónicos, todo lo cual se refleja en la literatura de la especialidad.

Sin embargo, aunque menos visible en las publicaciones recientes que provienen de países con una infraestructura tecnológica desarrollada, el correo electrónico sigue siendo muy utilizado en el área (Stoffel y Tucker, 2004). Como ejemplo cabe considerar que durante una de las actividades realizadas en la 2ª. Jornada de Bibliotecas de Ciencia y Tecnología que tuvo lugar en Buenos Aires en abril de 2005, entre más de 200 concurrentes solamente uno manifestó que el servicio de referencia digital de su biblioteca empleaba otras tecnologías.

Además es común que se use en asociación con los otros medios de comunicación antes mencionados. Bibliotecas que reciben consultas a través de formularios en Internet o entrevistan mediante sistemas de mensajería instantánea (chat), lo utilizan para enviar respuestas que no pueden elaborar en el momento, o para la gestión interna.

Si, adoptando un punto de vista más abarcador, se considera junto con el correo electrónico al resto de los modos de comunicación asincrónica, hay estudios que señalan que ese conjunto tiene plena vigencia en los servicios de referencia digital aún en países informativamente desarrollados (Jay y Webber, 2005; Aman, 2004).

En 1991, el Servicio de Referencia (SR) del Centro de Investigación Documentaria (actualmente Biblioteca de INTI – Extensión y Desarrollo) incorporó al conjunto de sus herramientas el correo electrónico por Internet, luego de algunas experiencias con sistemas similares basados en otras redes. Las transacciones realizadas por dicha vía fueron escasas durante los primeros años; en su mayoría se trató de consultas provenientes de otras bibliotecas del área científica-tecnológica, que antes se canalizaban a través del télex o del correo postal. Fue en 1999 cuando se modificó esa situación estacionaria y comenzó un importante crecimiento de la demanda; cabe destacar que esta evolución temporal coincide notablemente con la experimentada en otras entidades (Nilsen, 2004; Hill, Madarash-Hill y Bich, 2003).

Al aumentar la cantidad de transacciones, se empezó a estudiar con más detenimiento en qué condiciones se continuaría prestando el servicio. En ese

momento se decidió conservar un registro electrónico permanente de los mensajes enviados y recibidos, que continúa hasta el día de hoy.

También comenzó el desarrollo de políticas de referencia digital para la Biblioteca. Éstas se han elaborado desde entonces, considerando los recursos humanos e informativos disponibles así como los condicionamientos específicos que impone el área temática abordada, en especial por su amplitud. En relación con ello conviene mencionar que el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) está integrado por Unidades Técnicas dedicadas a prestar servicios de investigación, desarrollo y asistencia en actividades sumamente diversas; sirvan como ejemplo unas pocas tomadas al azar: electrodeposición de metales, procesamiento de frutas, sistemas de calidad, patrones de medida, etc.

Los usuarios, por su parte, presentan solicitudes referidas a asuntos que pueden ser tan disímiles como la ayuda para aclarar sus necesidades en las primeras etapas de una búsqueda por un lado y, por otro, la selección de datos factuales específicos, que involucra evaluar información técnica no bibliotecológica.

Parece evidente que para estar en condiciones de elaborar respuestas técnicas completas sobre cualquier aspecto de una temática tan vasta se requiere un numeroso equipo de especialistas. Esto excede las capacidades de un servicio de referencia integrado por tres personas, salvo que se adopte una perspectiva más abarcadora y se trabaje de manera coordinada con otros sectores del Instituto o, incluso, con entidades externas. Pretender que un grupo tan reducido preste un servicio ilimitado implicaría el riesgo de cometer errores, inducir omisiones o malas interpretaciones en la información utilizada para una actividad industrial. Estímese cuán elevado es dicho riesgo considerando los resultados de una investigación (Kaske y Arnold, 2002) según la cual diversos servicios de referencia por correo electrónico proporcionaron respuestas correctas solamente en el 60% de los casos estudiados. Es claro que si esos bajos porcentajes de acierto fuesen aplicables a la actividad del SR, las consecuencias serían muy graves: peligros para la seguridad interna de las empresas, de los consumidores y de la población en general, perjuicios económicos, daños al medio ambiente, etc.

Sin embargo, Hill, Madarash-Hill y Bich (2003) informan en otro artículo una incidencia de errores mucho menor: según los datos de este estudio el 93% de las respuestas fueron 'buenas ... , adecuadas a las necesidades de los usuarios y a los parámetros de servicio...'. El 7% restante se calificó como deficiente, en la mayoría de los casos (4%) por ser incompletas. Este último panorama es evidentemente mucho más compatible con los objetivos del SR.

Para evaluar correctamente la situación, resulta necesario buscar las causas de las llamativas divergencias en las conclusiones de ambos trabajos. Examinándolos en detalle, se observa que sus planteos no son iguales: en el primer caso, los referencistas deben dar respuestas que incluyen datos factuales

como fechas, cantidades, hechos, nombres, etc. En el otro estudio, en cambio, las contestaciones se dedican predominantemente a la instrucción para el uso de recursos y a la remisión a fuentes.

En un servicio de referencia sobre Tecnología Industrial podría aceptarse que algunas respuestas no fuesen óptimas en el sentido expuesto por Hill, Madarash-Hill y Bich (2003), pero no si se tratara de errores graves y frecuentes, muy probables si un profesional intentase responder de manera directa preguntas referidas a un campo que no domina. Esto es aún más peligroso cuando, debido al prestigio de una institución como el INTI, los usuarios tienden a suponer que reciben un dictamen elaborado por especialistas en el tema.

Para evitar esos riesgos, es necesario reconocer cuáles son los límites de las propias capacidades y conocimientos. Esto no implica ofrecer prestaciones pobres, dado que es posible brindar un servicio de alta calidad desarrollando las fortalezas reales o potenciales del perfil profesional bibliotecológico. Se deben cumplir con máxima efectividad los objetivos específicos del servicio, referidos a aspectos tales como la búsqueda y recuperación de la información, la orientación, la instrucción para el aprovechamiento de las fuentes, la derivación a profesionales de otras disciplinas o el trabajo conjunto con los mismos.

Cuando a fines de la década de 1990 comenzó la tendencia de crecimiento en la cantidad de transacciones de referencia digital que ya ha sido mencionada, hubo que enfrentar también otros problemas. La atención de esas consultas era solamente una ocupación más entre las múltiples actividades de un servicio que en ese momento estaba formado por dos personas. Además se constató que era necesario en promedio más tiempo para cada transacción de referencia efectuada por medios digitales, que para cada una de las realizadas cara a cara.

Durante las temporadas de mayor demanda de servicios llegó a ser notoria una interferencia entre esta tarea y otras tanto o más necesarias, en grado tal que podían preverse serios inconvenientes en el corto plazo. Se comprobó que los usuarios percibían una reducción en la calidad de los servicios, tanto si se atendían las consultas por orden de recepción (sin importar su origen presencial o remoto), como si se daba precedencia a un tipo de atención a expensas del otro. Cuando, en dichos momentos de elevada carga de trabajo, se optaba por disminuir el orden de prioridad para las transacciones digitales, resultaba prácticamente imposible que éstas se completaran en plazos razonables. Era además frecuente que la redacción de una respuesta fuese interrumpida en numerosas oportunidades por otras demandas, lo cual producía un considerable nivel de stress en el personal.

Cuando, por el contrario, no se establecía la precedencia antedicha, era bastante usual que algunos usuarios que hacían sus consultas in situ o telefónicamente no aceptaran de buen grado esperar al referencista mientras éste se dedicaba a atender una transacción electrónica. Si bien se ensayaron

diversas modalidades para explicar las razones de esas demoras a los interesados, los resultados no fueron en general positivos. Por un lado, las explicaciones requerían tiempo de los referencistas, de por sí escaso en esas circunstancias; además diversos indicios permitían suponer que en muchos casos no se había logrado revertir por completo esa percepción negativa.

De manera simétrica, ante la menor demora en las respuestas a través del correo electrónico, no era infrecuente recibir mensajes que expresaran impaciencia.

Dicha impaciencia puede ser atribuida en buena medida a que en el imaginario social estos medios de comunicación se asocian con la velocidad aunque, como ya se ha dicho, la realidad indica que los lapsos insumidos por cada transacción digital suelen ser superiores a los requeridos por otras modalidades de servicio.

Paradójicamente, una de las razones que explican la necesidad de emplear en promedio más tiempo para responder a las consultas enviadas por los usuarios a través de la vía electrónica, es que no pocas de ellas están redactadas de manera informal. Este fenómeno está relacionado con la difundida concepción de los canales digitales como conductos que permiten expresarse de manera casi espontánea, ahorrando tiempo y esfuerzo.

Dicha informalidad en los mensajes recibidos suele manifestarse tanto en incorrecciones gramaticales como en la omisión de datos importantes.

Si un usuario planteara una interacción de ese estilo durante un diálogo cara a cara, el referencista tendría recursos para mantener un adecuado progreso de la transacción, ya que sería posible solicitar aclaraciones en el momento, obtener datos contextuales observando actitudes y gestos, etc. Pero trabajando con medios asincrónicos la situación es muy distinta. En primer lugar, los antecedentes registrados indican una gran variabilidad de los plazos comprendidos entre el envío de una respuesta parcial desde el SR y la recepción del próximo mensaje del consultante. Existe también un número no despreciable de casos en los cuales algún usuario utiliza múltiples direcciones de correo dentro de las distintas etapas de una misma transacción, desiste de una consulta o modifica de manera imprevista sus contenidos sin que quede claro cuáles son sus verdaderas necesidades, etc. Por las razones antedichas y otras de similar tenor, si no se tomaran precauciones sería usual que el servicio tuviese abiertas simultáneamente numerosas transacciones de referencia digital en distintos grados de evolución, cada una de ellas dispersa en diversos mensajes breves y fragmentarios intercambiados a lo largo de varios días (o, incluso, de plazos mayores) que, en muchos casos, contendrían escasos datos que permitieran identificar a cuál de todas esas transacciones se refieren.

Acerca de las demoras en particular, cabe señalar que la experiencia reunida en el SR confirma que las dilaciones, aún cuando puedan atribuirse a una modalidad comunicativa iniciada por el usuario, suelen producir variados problemas.

Por otra parte, es indudable que sin importar el tono del mensaje recibido, el referencista debe contestar de manera formal, clara y comprensible, ajustada a las normas institucionales para la comunicación escrita.

Cuando se recibe una consulta redactada de manera confusa o con datos faltantes, en la primera respuesta se podría incluir una serie predeterminada de preguntas, orientadas a conseguir la información necesaria para determinar cuáles son las necesidades que se plantean; o bien se podría denegar la posibilidad de continuar la transacción utilizando medios asincrónicos, e indicar al usuario que obligatoriamente debe comunicarse por algún canal que permita interactuar de manera inmediata (por ejemplo el teléfono).

Al evaluar las posibles consecuencias que tendría adoptar alguna de las dos soluciones antedichas, debe tenerse en cuenta que algunos usuarios desconocen los alcances y condiciones del servicio. Por ese motivo podría ocurrir que, una vez aclaradas sus necesidades, se llegara a la conclusión de que resulta imposible satisfacerlas. Si se hubiesen empleado varios mensajes y un período extenso para llegar a este punto, seguramente el servicio sería evaluado como ineficaz e ineficiente.

Otra alternativa sería remitir sin muchas explicaciones a la lectura de textos aclaratorios disponibles en el sitio de Internet de la Biblioteca. Pero diversos antecedentes registrados señalan que es preferible evitar respuestas de esa clase o de los otros tipos antes expuestos, ya que frecuentemente son interpretadas como manifestaciones de falta de interés, originadas en una estructura con tendencias burocráticas o autoritarias.

Para enfrentar los problemas mencionados, en el SR se inició el estudio de otras soluciones que permitiesen acelerar las respuestas, eliminar excesos en la carga de trabajo y minimizar la ocurrencia de malos entendidos y conflictos.

Desarrollo y mantenimiento del sistema

Se comenzó por determinar las clases de preguntas que con mayor asiduidad se recibían; considerando las más frecuentes, se redactaron algunos mensajes modelos que incluían respuestas a las mismas y un breve resumen de las condiciones del servicio.

Esa solución resultó insuficiente, debido a la variedad de los planteos y necesidades expresados por los consultantes. En muy pocas ocasiones era factible utilizar los textos sin hacer profundos cambios en ellos. Por otra parte, el análisis de segundos (o posteriores) mensajes de los usuarios evidenció que, en diversas ocasiones, éstos no habían prestado atención a tramos de la respuesta enviada desde el SR que eran esenciales para lograr una transacción exitosa. Esa confusión podía atribuirse en parte a la cantidad de información no solicitada que se incluía en los textos preelaborados.

Se consideró asimismo que un repertorio de preguntas y respuestas frecuentes no era una solución del todo conveniente para estos problemas. Los

repertorios de ese tipo (conocidos como FAQs, Frequently Asked Questions) son ofrecidos por muchos sitios web para que los usuarios busquen por sí mismos respuestas a sus dudas. Por su propia naturaleza, esas listas no contemplan todos los posibles casos y se orientan al usuario promedio; pero dada la variedad de orígenes, tipos y niveles de las preguntas recibidas por el SR del INTI, las FAQs deberían ser necesariamente bastante extensas y de cierta complejidad. Por tal razón se preveían casos de usuarios que al revisar de manera rápida los textos podrían reunir información incompleta e interpretar mal lo que en ellas se hubiese enunciado, de manera semejante a lo ocurrido cuando se utilizó la técnica de los mensajes modelos. Evidentemente esta sería otra posible causa de situaciones conflictivas o de no utilización de recursos disponibles.

Finalmente se tuvo en cuenta que existía una cuenta de correo electrónico del SR cuya dirección era de dominio público. A ella llegaban consultas espontáneas y, aún cuando se tratase de preguntas frecuentes, una vez recibidas no era conveniente responderlas remitiendo al usuario a una lista de FAQs, por las razones que ya han sido expuestas en los antecedentes.

Sería en cambio mejor enviar respuestas ad hoc que, de acuerdo con el criterio del referencista, pudiesen contener tanto aspectos generales como datos o sugerencias específicas, omitiendo lo innecesario.

Por consecuencia se comenzó a trabajar en el desarrollo de un sistema que facilitara la redacción de contestaciones específicas para cada ocasión, sin que fuese necesario elaborarlas desde la nada. Con ese fin se revisaron nuevamente los registros de las transacciones y pudo establecerse que, si bien en pocos casos los textos íntegros de distintos mensajes resultaban iguales o muy similares entre sí, era en cambio notable en el conjunto la repetición de ciertas locuciones características.

Se procuró identificar esas expresiones típicas, así como sus contextos e incidentes críticos que permitieran determinar empíricamente su aplicabilidad o inconveniencia (malos entendidos, exceso o defecto de información, etc.). Otros textos se extrajeron de documentos producidos por la Biblioteca que contenían información para los usuarios.

Todo ese material se compiló con el objeto de utilizarlo como parte de futuras respuestas. Las locuciones fueron ordenadas de acuerdo con un esquema de clasificación ad hoc, compuesto por unas pocas categorías (uso del catálogo, servicios ofrecidos, presupuestos y pagos, etc.), y se comenzó con la formalización de pautas para ampliar o modificar los componentes del sistema a medida que la terminología, la forma y el estilo se consolidaran con la práctica o fuesen cuestionados por nuevos incidentes críticos.

El esquema de categorías, de raíz empírica, ha seguido en desarrollo hasta el presente, con el fin de adecuarlo a la evolución del SR:

Categorías y subcategorías	Alcance
<p><i>Saludos y avisos relacionados con la recepción de consultas</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludos iniciales • Consultas recibidas a responder • Recepción de consultas derivadas desde otro sector del INTL. • Saludos finales y firmas 	<p>Saludos y frases que se usan en respuestas rápidas para indicar al usuario que se ha recibido su mensaje.</p>
<p><i>Sitio web de la Biblioteca</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Información general sobre catálogos • Expresiones de búsqueda sugeridas • Información general sobre páginas de enlaces 	<p>Recursos disponibles en el sitio web de la Biblioteca, e instrucciones para el uso de los mismos.</p>
<p><i>Sala de lectura y dirección</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Información para usuarios de zonas cercanas • Información para usuarios del interior del país • Dirección 	<p>Servicios ofrecidos en la sala de lectura de la Biblioteca, y cómo llegar a ella.</p>
<p><i>Búsquedas – SR</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de resultados de una búsqueda preliminar • Oferta del servicio de búsquedas 	<p>Servicios de búsqueda de información ofrecidos o realizados por el Servicio de Referencia.</p>
<p><i>Envío de documentos o fragmentos.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Oferta y limitaciones del servicio de envío de documentos que figuran en los catálogos • Envío de tablas de contenido e índices • Envío de documentos 	<p>Servicios relacionados con el envío de documentos y las etapas previas del mismo.</p>
<p><i>Fuentes en Internet</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fuentes sugeridas • Sitios de librerías • Recursos para la búsqueda de artículos de publicaciones periódicas • Catálogos de normas y modalidades para comprobar la actualización de normas • Catálogos colectivos 	<p>Sugerencia a los usuarios de fuentes de información consultables en Internet; instrucciones y orientación para su uso.</p>

Categorías y subcategorías	Alcance
<i>Pedido de aclaraciones</i>	Solicitud a los usuarios de aclaraciones necesarias para poder darles orientación u otros servicios.
<i>Limitaciones del servicio</i>	Información sobre las limitaciones de los servicios ofrecidos por la Biblioteca, aspectos específicamente excluidos, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad por contenidos • No se encuentra información • La consulta está fuera de especialidad • No se puede enviar o proveer • No se posee el documento • Solo se dispone de una edición anterior • Solo para usuarios de Argentina • Demoras previstas 	
<i>Presupuestos y pagos</i>	Comunicación a los usuarios de aranceles y condiciones relacionadas con un servicio en especial, pagos realizados, etc.
<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto • Modos de pago • Aviso de acreditación de pago 	
<i>Otros servicios de la Biblioteca</i>	Información acerca de otros servicios ofrecidos por la Biblioteca a sus usuarios.
<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de artículos • Adquisición de normas (solamente para Unidades Técnicas del INTI) • Reprografía • Servicio de Consultas en Bases de Datos (SCBD) • Traducciones • Procedimientos técnicos • Capacitación 	
<i>Servicios externos y derivaciones</i>	Textos referidos a servicios de otros sectores del INTI o de entidades externas, que podrían interesar al usuario. Mensajes relacionados con derivaciones de consultas.
<ul style="list-style-type: none"> • INTI • Unidades Técnicas (UT) del INTI • Derivaciones - mensaje a UT • Derivaciones - mensaje al cliente • Otras entidades 	

Como fue dicho, el sistema no es estático; se efectúan revisiones a intervalos regulares.

El procedimiento formal de revisión consta de varios pasos. Se comienza por el examen de los registros de las transacciones, almacenados en carpetas del programa de gestión de correo electrónico. Cuando se detectan respuestas a diversas consultas que incluyen fragmentos de texto de características semánticas y sintácticas semejantes, esas expresiones se registran para estudiar su posible incorporación.

Por otra parte, se analizan los casos de evaluaciones negativas, quejas, evidencias de que algún usuario no comprendió adecuadamente el sentido de una respuesta, etc. El paso siguiente es determinar si esos inconvenientes podrían atribuirse a falta de información en los mensajes, a imprecisión en la terminología o a otros factores. Teniendo en cuenta los posibles orígenes del problema se modifican las locuciones ya compiladas para adecuarlas, o bien se redactan nuevos textos.

Una vez que se han completado los pasos antedichos, se inicia un proceso de adaptación compuesto por varias etapas:

- Se controla que las posibles modificaciones sean compatibles con las directrices para el Servicio de Referencia (Falcato, López y Araujo, 2004).
- Se examina si cada fragmento propuesto tendría alguna localización típica dentro de los mensajes de respuesta, en relación con otros ya integrados al sistema (por ejemplo: una frase que introduce las explicaciones para efectuar búsquedas en el catálogo probablemente se use asociada con aquellas que indican dónde ubicar el catálogo en el sitio web de la biblioteca, enumeran cuáles son las bases de datos que lo integran, etc.).
- Se redactan mensajes de prueba utilizando dichos fragmentos en sus localizaciones típicas, observando si se producen redundancias innecesarias, alteraciones, o cualquier otro defecto; si fuese conveniente, se efectúan cambios.
- Se reservan las frases categóricas (por ejemplo: 'consulte el vocabulario que se encuentra en ...') para aquellos asuntos en los que se desea señalar una única conducta a seguir. En general se prefieren giros que caracterizan lo expuesto como una propuesta al usuario ('...es posible que le interesen diversas fuentes para la búsqueda de información en Internet, a las cuales se accede desde nuestras páginas de enlaces...'). Si el contexto lo requiere, se emplean locuciones con características intermedias entre ambos extremos, indicando algún grado de probabilidad ('Probablemente le interese consultar páginas web tales como...') o sugerencias específicas ('Para conseguir las ediciones más recientes le sugiero que se dirija a ...').

- Se procura no incluir explicaciones sobre aquello que no se debería hacer. Cabe aclarar que durante algún tiempo se admitieron en el sistema locuciones negativas, intentando evitar confusiones reiteradas de los usuarios, pero los resultados no fueron buenos. Por el contrario, la experiencia demostró que los problemas eran menos frecuentes cuando se exponía de manera clara y concisa lo que había que hacer o lo que era factible, utilizando expresiones adecuadas para enfatizar la importancia de los asuntos claves (por ejemplo: ‘...En el renglón “Oficina de pago” de los giros postales *debe escribirse*: “Central de giros”...’, ‘Solo se aceptan cheques o giros con dichas características’, ‘... *debe tener en cuenta* que la legislación sobre derechos de autor limita las posibilidades de fotocopiar ...’, etc.).
- Si es conveniente agregar a los textos alguna salvedad específica, se la incluye (por ejemplo: ‘...Dichas direcciones de Internet han sido encontradas mediante búsquedas temáticas. *No tenemos referencias acerca de la exactitud o veracidad de la información que aparece en las mismas*’).
- Se incorporan los fragmentos al sistema, dentro de las categorías que correspondan.

Además de los cambios debidos a las evaluaciones preestablecidas antes expuestas, es usual que se introduzcan otros en momentos no pautados previamente, a raíz de reiteraciones o incidentes críticos que se hacen evidentes durante la tarea de referencia. En estos casos se efectúa también un proceso de adaptación, con características similares al que se acaba de presentar.

Soporte informático

En los inicios del desarrollo del sistema, cuando se contaba con un repertorio reducido de locuciones, las mismas fueron volcadas en un procesador de texto y conservadas en un único archivo.

Para encontrar las expresiones que fuesen necesarias para una determinada respuesta, se utilizaba la estructura de categorías, o bien la búsqueda de cadenas de caracteres. Para recopilarlas y conformar los mensajes se empleaban las funciones de edición incorporadas en el software de procesamiento de texto, trasladando uno por uno los fragmentos seleccionados al programa de gestión de correo electrónico.

La solución expuesta, fácil de implementar, fue suficiente durante un tiempo. Sin embargo, al ir aumentando la complejidad y extensión del sistema a causa de sucesivas revisiones, se estimó que era conveniente elaborar otro soporte que permitiera agilizar la compilación de las respuestas. Entre las características deseables se consideraron:



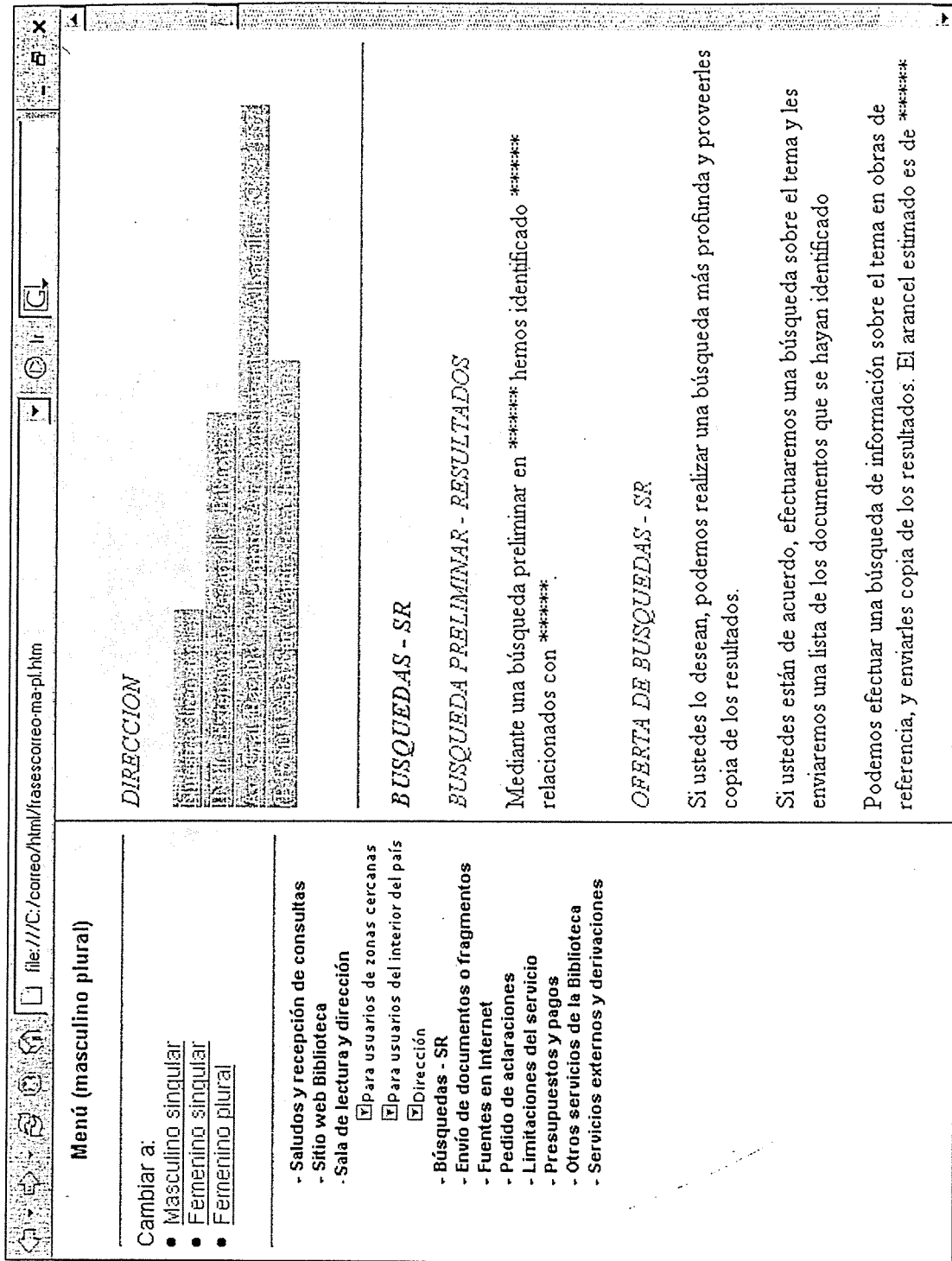
- Facilitar el acceso directo a las expresiones pertenecientes a una determinada categoría, mediante una estructura de menús.
- Ofrecer la posibilidad de elegir versiones de los textos adaptadas a las distintas combinaciones de género y número, según quién o quiénes fuesen los destinatarios (femenino singular, masculino singular, femenino plural, masculino plural).
- Reducir la cantidad de operaciones manuales (tecleos, usos del mouse) necesarias para cada paso rutinario. Por ejemplo, para transferir un fragmento de texto al programa de correo electrónico utilizando únicamente las funciones de edición provistas por el software, luego de seleccionarlo se debía efectuar una copia al portapapeles, cambiar de ventana, pegarlo en el texto en proceso de compilación y volver a cambiar de ventana. Esta secuencia de maniobras se ejecutaba de manera idéntica repetidas veces durante el proceso, por lo cual convenía resumirla en una sola operación.
- Facilitar el acceso desde distintos puestos de trabajo pertenecientes a la red interna, para que varias personas puedan utilizar el sistema simultáneamente.
- Mantener en un bajo nivel la inversión de recursos económicos, minimizando o evitando costos derivados de la adquisición de nuevo software (compra, tiempo y gastos de capacitación para su programación o uso, etc.), así como la contratación de servicios de desarrollo externos a la Biblioteca.

Teniendo en cuenta esas pautas, se planteó un sistema compuesto por cuatro módulos, orientados al cumplimiento de distintas funciones:

1. Acceso a los textos y selección de los mismos.
2. Edición del mensaje.
3. Gestión de correo electrónico.
4. Facilitación de operaciones rutinarias.

Se elaboraron dos versiones del primer módulo. Una de ellas se basa en documentos html y cuenta con un menú desplegable de categorías que permite llegar a los diversos ítems. El acceso se efectúa mediante un navegador como Firefox, Internet Explorer, Mozilla, Netscape Navigator, etc.

Figura 1: Pantalla de la interfaz html



La información fue trasladada también a una base de datos. El desarrollo de la misma se realizó utilizando CDS-ISIS for Windows, y el mismo software se emplea para tareas de mantenimiento. Cada registro contiene uno o más códigos de clasificación y hasta cuatro versiones de un fragmento de texto, distintas por género y número, seleccionables mediante el cambio de formatos de visualización. Actualmente el acceso puede efectuarse en red interna mediante un servidor Apache, con una interfaz WWW ISIS que permite hacer búsquedas por términos de lengua natural o bien por categorías. Dicha aplicación fue diseñada en sus aspectos generales con ayuda de GENISIS.

Para el segundo y tercer módulo se consideró innecesario encarar un desarrollo específico, ya que se disponía de software apropiado: Pegasus Mail, OpenOffice, editores de texto, etc.

Con respecto al cuarto, se optó por escribir macroinstrucciones basadas en el lenguaje AutoHotkey, que mediante simples combinaciones de teclas permiten efectuar el intercambio de información entre los otros módulos, buscar marcas predeterminadas en el texto que indican dónde es necesario agregar datos para personalizar un mensaje (señaladas con cinco asteriscos), etc.

Todo el software mencionado se puede obtener gratuitamente mediante convenios, licencias GNU, etc.

Discusión

De acuerdo con lo expuesto, el sistema ayuda a proporcionar a los usuarios información frecuentemente incorporada en las respuestas. Sin embargo se diferencia de los repertorios de FAQs, tanto en la implementación como en los modos de interacción con los usuarios, quienes reciben un trato personal. Ese valor agregado es generalmente percibido por los destinatarios de manera bastante clara, según ha quedado de manifiesto en las respuestas recibidas por el Servicio.

El diseño específico se adecua a las necesidades actuales del SR, con sus particulares características. Sin embargo, los principios generales son aplicables a otros entornos de trabajo basados en la comunicación escrita, inclusive sincrónicos ya que el sistema permite seleccionar locuciones adecuadas a un propósito comunicativo con bastante rapidez.

Para evaluar su potencial utilidad debe considerarse que disponer de un repertorio de fragmentos de texto breves frecuentemente utilizados, clasificados por asunto y por entorno de empleo, con formas y contenidos previamente controlados, es un recurso que puede evitar problemas y pérdidas de tiempo en el proceso de referencia.

De todas maneras es necesario enfatizar que el sistema ha sido concebido como una ayuda para la redacción de mensajes, pero de ninguna manera

reemplaza las capacidades profesionales del referencista, quien debe mantenerse alerta y capacitarse en el manejo de esta herramienta. Un uso descuidado del recurso que aquí se presenta seguramente produciría malos resultados. La labor de diseño puede minimizar las posibilidades de que se produzcan fallas, pero estas fatalmente ocurren. En muchas actividades complejas o de alto riesgo (desde las redes de telecomunicaciones hasta las centrales nucleares o la aeronavegación) se da por supuesto que existirán errores, y el esfuerzo se pone en corregirlos a tiempo y controlarlos, impidiendo así que un encadenamiento de los mismos llegue a provocar una falla grave o fatal. De acuerdo con ese principio, las normas de uso de este sistema exigen que se efectúe una revisión final del texto compilado.

Las locuciones que se incorporan son concebidas como módulos, combinables con un amplio margen de libertad. Por ello en muchos casos los resultados de las compilaciones semiautomáticas pueden ser utilizados con muy pocas modificaciones.

A continuación se transcribe un ejemplo:

Estimados Sres.:

Si desean hacer una búsqueda que les permita identificar documentos referidos al tema, nuestros catálogos están disponibles en la dirección: <http://www-biblio.inti.gov.ar> (opción: 'Sistema de consultas on-line', seleccionen allí las bases TEC, CAT o THES).

Una expresión de búsqueda adecuada en este caso podría ser:

Para consultar la documentación pueden venir a la sala de lectura, que está abierta al público de lunes a viernes entre las 8:30 y las 16. Aquí tienen a su disposición, además, otras herramientas de búsqueda tales como repertorios bibliográficos, enciclopedias especializadas, manuales, etc.

Nuestra dirección es:

INTI - Extensión y Desarrollo, Biblioteca.

Av. Gral. Paz No. 5445, entre Av. Constituyentes y Albarellos. C.C. 157,
(B1650WAB) San Martín, Pcia. Buenos Aires.

Quizás les resulte imposible venir a la Biblioteca personalmente. En ese caso, si en nuestro catálogo ustedes encuentran referencias a documentos editados por el INTI que les interesaría consultar, envíennos un mensaje incluyendo los registros que aparecen en la base de datos y les responderemos si es posible remitirles copias o prestarles algún otro servicio. Les informaremos además sobre los aranceles que correspondan, las modalidades de pago, etc.

Probablemente les interese consultar páginas web tales como:

Asimismo, es posible que les interesen diversas fuentes para la búsqueda de información en Internet, a las cuales se accede desde nuestras páginas de enlaces. El índice se encuentra en:

<http://www-biblio.inti.gov.ar/fuentes/fuentes.html>

En este caso pueden revisar, por ejemplo, el ítem '*****', etc.

Quedamos a su disposición.

Cordiales saludos

[sigue la firma]

Sin embargo, siempre es posible que una combinación no prevista resulte en una redacción poco aceptable, a pesar de los controles pautados para minimizar la probabilidad de su ocurrencia. Como el problema más frecuente es la reiteración de términos y giros, se prevé en un futuro próximo hacer una compilación de los sinónimos y grupos de expresiones equivalentes más comunes en las respuestas, con el fin de utilizarla para simplificar el trabajo de revisión final del texto de cada mensaje elaborado. Como fue dicho, esa revisión es siempre necesaria dadas las características del sistema; además debe tenerse en cuenta que sólo se compilan las locuciones de uso frecuente, por lo cual en algunos casos será necesario redactar fragmentos específicos o bien respuestas totalmente nuevas.

El uso de expresiones que indican posibilidad o probabilidad (señaladas por términos tales como *puede, podría, quizás, tal vez, probablemente, posiblemente*, etc.) sirve para evitar afirmaciones categóricas relacionadas con áreas de incumbencia de otros especialistas, así como para transferir a los usuarios la toma de aquellas decisiones que les competen de acuerdo con las directrices y condiciones que regulan la prestación del servicio (Falcato, López y Araujo, 2004). Esa manera de redactar también se emplea cuando se desea informar a un usuario acerca de la existencia de algunos servicios que podrían resultarle útiles, pero sin impulsarlo a un uso innecesario o excesivo de los mismos, por ejemplo porque implican una elevada carga de trabajo que restaría tiempo a otras tareas prioritarias.

Conclusiones

La prestación del servicio de referencia digital es importante para la Biblioteca del INTI, ya que el alcance nacional del Instituto implica una gran dispersión de los usuarios, quienes no siempre disponen de servicios de información alternativos en sus lugares de residencia.

El modelo adoptado minimiza en general las respuestas factuales, y se orienta a la remisión a fuentes, el envío de documentos, la oferta de servicios y la derivación a expertos en el tema tratado cuando fuese conveniente.

Por esos motivos el sistema de ayuda que se desarrolló organiza, compatibiliza y aporta textos fragmentarios que informan sobre características, condiciones y costos de servicios de la Biblioteca, proporcionan instrucciones para el uso de los recursos en línea autogenerados o externos que más frecuentemente se consultan, dan pautas generales para la búsqueda de información, sugieren algunas fuentes en particular, etc.

Cabe destacar que desde la implementación del sistema se ha reducido notablemente la ocurrencia de problemas debidos a fallas en la comunicación con los usuarios.

En el ambiente de los servicios de referencia se ha objetado que ciertas formas de referencia digital pueden conducir a una devaluación profesional, por aproximación al modelo de los 'call centers' (personal poco capacitado, con bajos salarios, que cumple tareas rutinarias en malas condiciones laborales). En este caso el objetivo es, en cambio, facilitar una redacción casi instantánea de respuestas a preguntas de los tipos más usuales, disminuir la dedicación de los referencistas a asuntos rutinarios y liberar parte de su tiempo con el fin de que puedan elaborar mejores soluciones para aquellas consultas que exigen con mayor intensidad sus capacidades; también en esos casos es posible que diversas locuciones del sistema sirvan para elaborar rápidamente un marco para los puntos fundamentales de la redacción.

La experiencia del SR indica que compilar y mantener este recurso sirve como entrenamiento para el referencista que está encargado de esa tarea, ayudándolo a desarrollar un estilo para las respuestas que resulta muy útil cuando es necesario elaborar un texto completamente nuevo.

El sistema sirve además como apoyo para facilitar la capacitación de personal nuevo o que circunstancialmente deba cumplir tareas en el SR durante épocas de intensa demanda.

La repetida visualización de la estructura de categorías durante el proceso de generación de un mensaje es útil, por otra parte, para evitar omisiones en las respuestas.

Se estima que los principios generales del diseño son aplicables en otros servicios de referencia digital que compartan algunas de las características, políticas y objetivos que han sido expuestos.

Nota

¹ Los sistemas asincrónicos se basan en modalidades de interacción en las cuales cada sucesiva intervención de los comunicantes es diferida con respecto a las precedentes. Como ejemplo puede tomarse al correo, tanto postal como electrónico, aún cuando en circunstancias apropiadas los plazos de espera para el correo electrónico pueden hacerse muy breves.

Se habla de medios sincrónicos cuando los sistemas están diseñados para que la interacción se produzca de manera prácticamente instantánea, de manera análoga a un diálogo cara a cara. Son ejemplos de esta tecnología los sistemas de referencia virtual por chat, navegación conjunta, etc.

Referencias bibliográficas

- Aman, M. 2004. Use of Malaysian Academic Library Websites by University Students. En *Information Development*. Vol. 20, no. 1, 67-72.
- Falcato, Pedro; Alicia Isabel López y Juan Facundo Araujo. 2004. Directrices para las transacciones de referencia en la Biblioteca del Instituto Nacional de Tecnología Industrial. En *Información, Cultura y Sociedad*. No. 10, 67-82.
- Hill, J. B.; Cherie Madarash-Hill y Ngoc Pham Thi Bich. 2003. Digital Reference Evaluation: Assessing the Past to Plan for the Future. En *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*. Vol. 4, no. 2-3 <http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v04n03/Hill_j01.htm> [Consulta: 19 marzo 2005].
- Jay, Margaret y Sheila Webber. 2005. Impact of the internet on delivery of reference services in English public libraries. En *Program: electronic library & information systems*. Vol. 39, no. 1, 25-38.
- Kaske, Neal y Julie Arnold. 2002. An Unobtrusive Evaluation of Online Real Time Library Reference Services. Paper presented at the Library Research Round Table, American Library Association Annual Conference, Atlanta, Georgia, June 15, 2002. <<http://www.lib.umd.edu/groups/digref/kaskearnoldunobtrusive.html>> [Consulta: 22 marzo 2005].
- Nilsen, Kirsti. 2004. The Library Visit Study: user experiences at the virtual reference desk. En: *Information Research*. Vol. 9, No. 2. <<http://informationr.net/ir/9-2/paper171.html>> [Consulta: 19 marzo 2005].
- Stoffel, Bruce y Toni Tucker. 2004. E-mail and chat reference: assessing patron satisfaction. En *Reference Services Review*. Vol. 32, no. 2, 120-140.