

Sistema de respuestas semiautomáticas a consultas de referencia recibidas por correo electrónico

Falcato, P.⁽¹⁾

⁽¹⁾INTI-Extensión y Desarrollo-Biblioteca

Introducción

En las bibliotecas, el servicio de referencia (SR) se encarga de orientar a los usuarios en su búsqueda de información, sea personalmente, por escrito o a través de medios de telecomunicación. Cada una de estas modalidades tiene características propias que la distingue claramente de las demás.

En la actualidad, es cada vez más común que esa actividad se inicie o incluso se lleve a cabo totalmente a través de correo electrónico. Esto implica la necesidad de generar recursos para interactuar con los usuarios, teniendo en cuenta las pautas de comunicación más frecuentes hoy en dicho medio.

Aunque en ambos casos se establece un intercambio de textos, la tarea de referencia por correo electrónico presenta notables diferencias con la que se realiza por carta. En general las consultas enviadas por los usuarios están redactadas de manera menos cuidada, ya que se trata de una vía de comunicación utilizada para ahorrar tiempo y esfuerzo. Esto no se refiere solamente al empleo de un estilo informal, sino muchas veces también a la omisión de datos importantes.

Desde el punto de vista del SR, esto significa un aumento en la carga de trabajo. Se debe dedicar más tiempo al análisis de las posibles interpretaciones de los mensajes recibidos, elegir las fuentes adecuadas entre un repertorio muchas veces restringido en su riqueza informativa (ya que no todos los recursos de la biblioteca están disponibles a distancia), asesorar y responder de manera clara, formal y adaptada al perfil del usuario, sin contar con la realimentación ni las posibilidades de ajuste comunicativo propias del intercambio cara a cara

Siendo estas las circunstancias predominantes, el tiempo dedicado a la atención de consultas por correo electrónico había aumentado en el pasado reciente en el SR de la Biblioteca del INTI hasta interferir en la continuidad de la prestación de otros servicios.

Por ello se decidió generar un sistema que permitiera acelerar la redacción de respuestas y ayudara a

minimizar malos entendidos y conflictos.

Metodología

El SR de la Biblioteca conserva registros completos de las consultas recibidas por correo electrónico y de las respuestas enviadas. Fueron revisados aquellos correspondientes a los dos últimos años, identificando expresiones típicas, sus contextos e incidentes críticos que permitieren determinar empíricamente su aplicabilidad o inconveniencia (malos entendidos, exceso o defecto de información, etc.)^[1].

Las frases tipo detectadas fueron modificadas para evitar dentro de lo posible que entre ellas se produjeran alteraciones, repetición de palabras o giros, etc. Con ese fin se hizo uso intensivo de sinónimos y expresiones equivalentes. El objetivo de esta etapa de diseño fue posibilitar que los fragmentos de texto pudieran ser combinados con la mayor libertad posible, sin necesidad de retocar la redacción final.

Para el soporte informático, se procuró minimizar los gastos utilizando software no comercial (GNU, obtenido por convenios, etc.). La información fue trasladada a una base de datos ISIS diseñada al efecto. Esta decisión se fundamentó en las posibilidades de portabilidad a otros entornos (sistemas cliente-servidor en Internet basados en wwwisis o wxis, etc.).

Con el fin de facilitar el acceso a los contenidos de manera ágil y evitar que el operador deba recordar a priori la estructura general del sistema, se modificaron las bases de datos de menús, incluyendo además en ellos tareas automatizadas mediante scripts AutoHotKey. Se utilizaron las posibilidades de programación del lenguaje de formateo CDS ISIS^[2-3].

Resultados

El soporte informático del sistema, en su versión actual, requiere una instalación modificada de CDS ISIS for Windows 1.5, que puede coexistir en una misma computadora con la versión original.

Está orientado a la redacción de respuestas que

consideran los requerimientos típicos de los usuarios de la Biblioteca del INTI, y la oferta de servicios de la misma. Es posible generar modelos alternativos, con el fin de evitar la reiteración de textos similares en respuestas sucesivas.

El sistema puede usarse en red interna para facilitar la labor del personal de Referencia, que verifica los textos semiautomáticos producidos y de ser necesario agrega datos y orientaciones puntuales.

Conclusiones

El sistema facilita que una persona familiarizada con el SR pueda responder rápidamente con mensajes de tipo general, adaptados a las consultas recibidas. En aquellos casos en que es necesaria una respuesta detallada con información altamente relevante no previamente elaborada, se requiere la intervención profesional de un referencista., que puede utilizarlo como ayuda para dar un marco de redacción a los datos que deba agregar, así como conservar la información producida para responder a futuras consultas con características similares.

Ha sido diseñado específicamente para el SR del INTI, aunque la interfaz y su concepción general pueden ser adaptadas a otros servicios; para ello se requeriría efectuar en cada caso estudios sobre consultas y respuestas características semejantes a los realizados para esta ocasión.

Como los textos se basan en modelos de mensajes cuya eficacia ha sido demostrada empíricamente, se evitan omisiones involuntarias de datos importantes, aumenta el índice de correcta comprensión de la respuesta y se minimiza la conflictividad debida a malas interpretaciones.

Asimismo disminuyen las demoras entre la recepción de la consulta y el momento del envío de la respuesta al usuario, y se aumenta el tiempo disponible para otras actividades fundamentales del SR.

Referencias

- [1] Flanagan, J. C. The critical incident technique. Psychological Bulletin. 51(4): 327-358, 1954.
- [2] Lenguaje de formateo y programación, p. 224-335. En: Manual para instructores de Winisis. Buenos Aires: CNEA, 1999.
- [3] El lenguaje de formatos de CDS/ISIS, p. 135-188. En: Winisis: Manual de referencia (versión 1.5). [s.l.] CINDOC, UNESCO: 2003.

Para mayor información contactarse con:
Pedro Falcato – refe@inti.gov.ar