

Sistema para la gestión de consultas de referencia recibidas por correo electrónico

Falcato, Pedro⁽¹⁾

⁽¹⁾INTI-Extensión y Desarrollo, Biblioteca

Introducción

La atención de las consultas recibidas por correo electrónico es hoy una de las tareas más importantes del Servicio de Referencia en la Biblioteca de INTI-Extensión y Desarrollo. El conjunto de dichas consultas se caracteriza, en general, por una gran variedad de temas, enfoques, necesidades y contextos.

Durante los últimos años se han elaborado en el Servicio diversas herramientas de gestión, las cuales sirven como soporte para la actividad de los profesionales que desempeñan sus tareas en el sector, y contribuyen a asegurar que los usuarios reciban en tiempo y forma las respuestas más adecuadas a sus requerimientos, de acuerdo con los recursos disponibles y con los objetivos establecidos

Continuando esa línea de desarrollo, se estimó conveniente avanzar en la implementación de un sistema que facilitara diversos aspectos de la labor de equipo en torno a las consultas electrónicas, centralizando y automatizando tareas rutinarias, coadyuvando a minimizar la posibilidad de ocurrencia de omisiones o no conformidades con las Directrices que regulan la prestación del servicio^[1], etc.

Se planteó que en ese contexto también sería necesario:

- Aprovechar recursos preexistentes, evitando gastos prescindibles en compra de hardware o software.
- Acortar la curva de aprendizaje para los profesionales que fueran a operar el nuevo sistema.
- Posibilitar modalidades de trabajo horizontales y abiertas, que permitieran minimizar las necesidades de supervisión.

Metodología

Se comenzó efectuando una búsqueda amplia de software orientado a facilitar tareas más o menos semejantes (construcción, operación y mantenimiento de help desks; soporte de servicios de referencia digital en red, etc.), sea que el mismo estuviese disponible de manera libre, o bien a través de la compra de licencias.

Una vez evaluadas las características de los programas hallados, se concluyó que ninguno de ellos constituía una opción plenamente satisfactoria, sea por factores de escala (software pensado para grupos más numerosos), costos, curva de aprendizaje, tiempos de implementación, equipamiento necesario (servidores dedicados, etc.), rigideces de diseño que obligarían a introducir modificaciones importantes en prácticas establecidas, etc.

El trabajo se dirigió entonces a desarrollar el soporte a partir de otros recursos. Adaptando el modelo genérico para la referencia virtual propuesto por McClennen y Memmott^[2], se establecieron los principales elementos y funciones que quedarían integrados en la propuesta, destinada a generar condiciones que facilitarían la tarea de referencia por correo electrónico específicamente en la Biblioteca del INTI.

El flujo entrante debería ser filtrado con el fin de separar las consultas del resto del correo (temas de interés general, spam, publicidades, etc.). Este paso es importante, debido a que este último grupo de mensajes, no deseados, es usualmente mucho más numeroso que el primero.

Una vez efectuada dicha operación, cada consulta llegaría a una bandeja virtual, expuesta a la vista de todos los profesionales actuantes, desde la cual quien tuviese en un determinado momento disponibilidad de tiempo podría tomarla. En este punto debe considerarse que el personal del sector de Referencia tiene a su cargo múltiples tareas además de la atención del correo electrónico.

Cada referencista, luego de tomar una consulta determinada e identificarse como responsable de su atención, la transferiría a una carpeta individual para después responderla.

De este modo el supervisor por lo regular no debería ocuparse de adjudicar las tareas que entran al sistema, salvo que quedaran algunas consultas remanentes cuando estuviesen por cumplirse los plazos establecidos.

Por su parte, las consultas ya procesadas y las correspondientes respuestas deberían quedar archivadas y fácilmente accesibles para todos los referencistas, con el fin de servir como antecedentes y conformar una base de conocimiento.

El modelo es representado esquemáticamente a continuación (fig. 1).

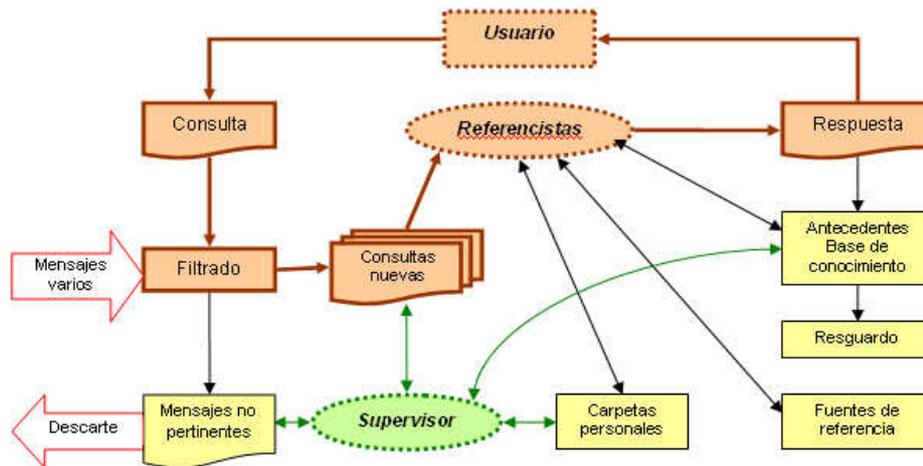


Fig. 1: Esquema de los principales elementos y funciones

Como soporte para manejar el correo electrónico dentro del sistema, se eligió el software Pegasus Mail, ofrecido gratuitamente por su autor D. Harris^[3]. Dicho programa era utilizado previamente por los miembros del Servicio de Referencia en instalaciones individuales, habiendo demostrado en la práctica prestaciones adecuadas a muchas de las necesidades habituales.

Una vez efectuado un análisis a fondo de sus características, algunas poco documentadas, se concluyó que dentro de Pegasus Mail era posible implementar un soporte para la mayor parte de las funciones del modelo.

En especial se valoraron sus posibilidades para ser entrenado en la detección de spam (correo masivo no solicitado), para filtrar y buscar mensajes, añadirles anotaciones de uso interno, modificar diversas propiedades de visualización, y su capacidad para gestionar árboles de 'carpetas públicas', sobre cuyos contenidos pueden trabajar simultáneamente diversos usuarios internos, sin riesgo de pérdida de datos.

Dichas carpetas se administran en una red Microsoft Windows, y los permisos de acceso se determinan desde el sistema operativo de la computadora que soporta los archivos compartidos.

El diseño y la implementación del soporte fueron llevados a cabo exitosamente de acuerdo con lo preestablecido, y se añadieron además funciones orientadas al manejo de archivos y resguardos temporarios.

Resultados

La adaptación de los referencistas al uso de la interfaz fue sumamente breve, ya que previamente estaban familiarizados con muchas de las características más importantes aplicables al manejo rutinario de Pegasus Mail; debe considerarse además que se mantuvieron los equipos preexistentes, sin modificar la mayor parte de sus configuraciones.

Las funciones personales (que pueden ser asumidas en caso de necesidad por distintos miembros del equipo) quedaron determinadas de la siguiente manera: quien está a cargo de la supervisión examina al menos una vez por día los mensajes clasificados automáticamente como spam, con el fin de evitar 'falsos positivos', y de ser necesario modifica el entrenamiento del sistema de detección. Verifica también el cumplimiento de los plazos y modalidades de respuesta, de acuerdo con las Directrices del servicio; en este aspecto todos los integrantes del grupo colaboran con la supervisión, ya que los

contenidos de las diversas carpetas de trabajo, así como un archivo de los mensajes y anotaciones correspondientes al último año, están disponibles en línea para todos ellos.

De esta manera es posible que, cuando sea necesario o conveniente, un profesional pueda continuar una transacción de referencia que en una etapa anterior fue gestionada por otro miembro del equipo, dado que cuenta con la información necesaria.

Los referencistas, al tomar un mensaje, lo anotan indicando su identificación personal junto con la fecha y hora del inicio de la tarea; agregan además otros datos útiles para el desarrollo de la transacción actual o para interacciones futuras con el usuario que hace la consulta. Las respuestas, una vez elaboradas y remitidas al interesado, son archivadas por el sistema y, junto con los mensajes originales, son integradas en el conjunto de los antecedentes disponibles.

El encargado de soporte informático, por su parte, hace copias de resguardo con el fin de garantizar la conservación de los datos, en un formato que es directamente compatible con los archivos históricos de transacciones electrónicas del Servicio de Referencia, que cubren actualmente más de 10 años.

Conclusiones

El sistema desarrollado contribuye a minimizar el tiempo de respuesta, agilizando la distribución de la carga de trabajo y liberando tiempo de los referencistas para el cumplimiento de otras tareas. También cabe destacar la estructura abierta del diseño, que permite a cada uno de los miembros del equipo tener acceso al contenido y estado de las transacciones en cualquier estado de evolución, facilitando una visión general de las gestiones realizadas por los demás.

Como limitación debe mencionarse que, por el momento, algunos pasos rutinarios del proceso están automatizados parcialmente y requieren la intervención de un operador.

Para implementar el soporte informático lógico se utilizaron las características de un software gratuito de correo electrónico y se mantuvieron los sistemas operativos ya instalados (Windows 98 SE y Windows XP), logrando en un entorno acotado prestaciones bastante similares a las que podrían obtenerse empleando recursos mucho más complejos o caros.

Con respecto al hardware, se utilizaron en red las computadoras personales ya existentes en el Servicio de Referencia, las cuales se emplean además para otras múltiples aplicaciones y tareas

simultáneas, sin que fuese necesario adquirir un servidor dedicado.

Referencias

- [1] Falcato, P.; A. I. López y J. F. Araujo. Directrices para las transacciones de referencia en la Biblioteca del Instituto Nacional de Tecnología Industrial. En: Información, Cultura y Sociedad, no.10, p.67-82, 2004.
- [2] McClennen, M. y P. Memmott. Roles in digital reference. En: Information technology and libraries. Vol. 20, no. 3, September 2001.
<<http://www.ala.org/ala/lita/litapublications/ital/2003mcclenn en.htm>> (acceso 2 mar 2004)
- [3] Harris, D. Pegasus Mail: an electronic mail system for Microsoft Windows systems. [Dunedin: David Harris, 2006]. 176p. <http://www.pmail.com/downloads_main_e_t.htm> (acceso 13 jul. 2007)

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