

La eficiencia del servicio de mensajería instantánea: una experiencia en BiDi UNAM durante la pandemia

The efficiency of chat service: an experience in BiDi UNAM along the pandemic crisis

DANTE ORTÍZ ANCONA,* RAFAEL IBARRA CONTRERAS, SERGIO M. ALGARÍN ÁRZATE,*** YASMINE MACEDO REZA,**** EFRÁIN J. ÁVILA JUÁREZ*******

- * Maestro en Ciencias de la Computación. Correo: dortiza@dgb.unam.mx
** Maestro en Lingüística Aplicada. Correo: ribarrac@dgb.unam.mx
*** Licenciado en Ingeniería en Sistemas Computacionales. Correo: smargarina@dgb.unam.mx
**** Doctora en Ingeniería de la Computación. Correo: ymacedor@dgb.unam.mx
***** Ingeniero en Computación. Correo: ejavila@dgb.unam.mx

Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información (DGBSDI), Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Edificio Anexo DGBSDI. Zona de Institutos. Ciudad Universitaria. 04510. Coyoacán, CDMX, México.

Biblioteca Universitaria, vol. 25, núm. 2, julio-diciembre, 2022.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/dgbsdi.0187750xp.2022.2.1405>

Palabras Clave:

Usuarios de la información, bibliotecas digitales, referencia virtual, ayuda en línea, mensajería instantánea.

Keywords:

Information users, digital libraries, virtual reference, on-line help, instant messaging.

RESUMEN

El objetivo de este artículo es comparar la eficiencia de los diferentes servicios de ayuda, disponibles para usuarios del portal de Biblioteca Digital UNAM (BiDi UNAM), para el acceso a las colecciones digitales y destacar la utilidad de la mensajería instantánea (charla o chat). Este caso de estudio se desarrolla mediante la comparación contrastiva de ventajas y desventajas de los cuatro servicios ofrecidos por personal de BiDi UNAM para brindar orientación a los usuarios que necesitan acceder a las colecciones digitales de BiDi UNAM. El procedimiento fue analizar los servicios de ayuda ofrecidos a usuarios mediante apoyo presencial, teléfono, correo electrónico (email) y chat durante los años 2020 y 2021. Se describen los cuatro servicios a través de un cuadro comparativo de ventajas y desventajas, cantidad de usuarios atendidos en cada servicio durante estos años; y, las preferencias de uso de servicios por parte de los usuarios. Se determina que el servicio de chat es el más eficiente y se obtiene el orden de importancia y eficiencia de los cuatro servicios comparados.

ABSTRACT

The aim of this article is to analytically compare the efficiency of different types of library support service provided by the Biblioteca Digital UNAM (BiDi UNAM) portal to its users when accessing the digital collections; and, to highlight the usefulness of instant messaging (chat). This case study was developed through the contrastive comparison of advantages and disadvantages of four of the services offered by BiDi UNAM staff to provide guidance to those users who need to access the digital collections of BiDi UNAM. The procedure was to analyze the library support offered through telephone, email, chat and face-to-face during the years 2020 and 2021. The four services are described by means of a comparative table of advantages, disadvantages, number of users served in each service; and, outline the users' preferences. It is determined that the chat service is the most efficient; and, the order of importance and efficiency of the four services compared is obtained.

SERVICIOS
DIGITALES DE
INFORMACIÓN

Introducción

Tal y como se describe en (Graft, 2018), “A menudo, las personas necesitan ayuda para idear una estrategia de búsqueda”, “por ejemplo, los usuarios pueden tener un tema de investigación; pero no saben que palabras utilizar para realizar sus búsquedas”. Generalmente carecen de una metodología como la descrita en (Ibarra Contreras, 2014) para realizar sus búsquedas. Nuestros portales son, en la mayoría de los casos, el primer (si no es que el único) punto de contacto con los usuarios, pero aun aplicando los mejores estudios de usabilidad, o las normas universales de diseño, el uso del mismo o de las herramientas que contiene, puede resultar confuso.

La mejor manera de brindar ayuda a los usuarios para navegar en los contenidos de nuestra biblioteca digital es estar presentes para hacerlo; y, la herramienta ideal para lograrlo es la implementación de un servicio de ayuda en línea en tiempo real, ya que lo que ellos desean y necesitan es una respuesta inmediata.

Los métodos “asíncronos”, como el correo electrónico, o los formularios en línea pueden resolver problemas en un lapso de 1 a 72 horas, pero las conversaciones síncronas le brindan al usuario la ayuda que necesitan en el lugar y el momento en el que realmente lo requieren. Un servicio de chat o mensajería instantánea los provee de ello.

A pesar de que ya se había hecho uso de ciertas modalidades de conversación en línea en las bibliotecas y desde hace algún tiempo, solo es recién que ha tomado mayor relevancia por las siguientes razones:

- Familiaridad de los usuarios con ese método de comunicación.
- Desarrollo de aplicaciones rápidas y versátiles de chat para el Web.
- El gran crecimiento en el uso de dispositivos móviles y en el desarrollo de aplicaciones. Por ejemplo, la recientemente puesta en operación de la aplicación móvil “Bibliotecas UNAM” (véase Durán *et al.*, 2021, para más detalles).
- Incremento del trabajo y estudio a distancia derivados de la actual pandemia.

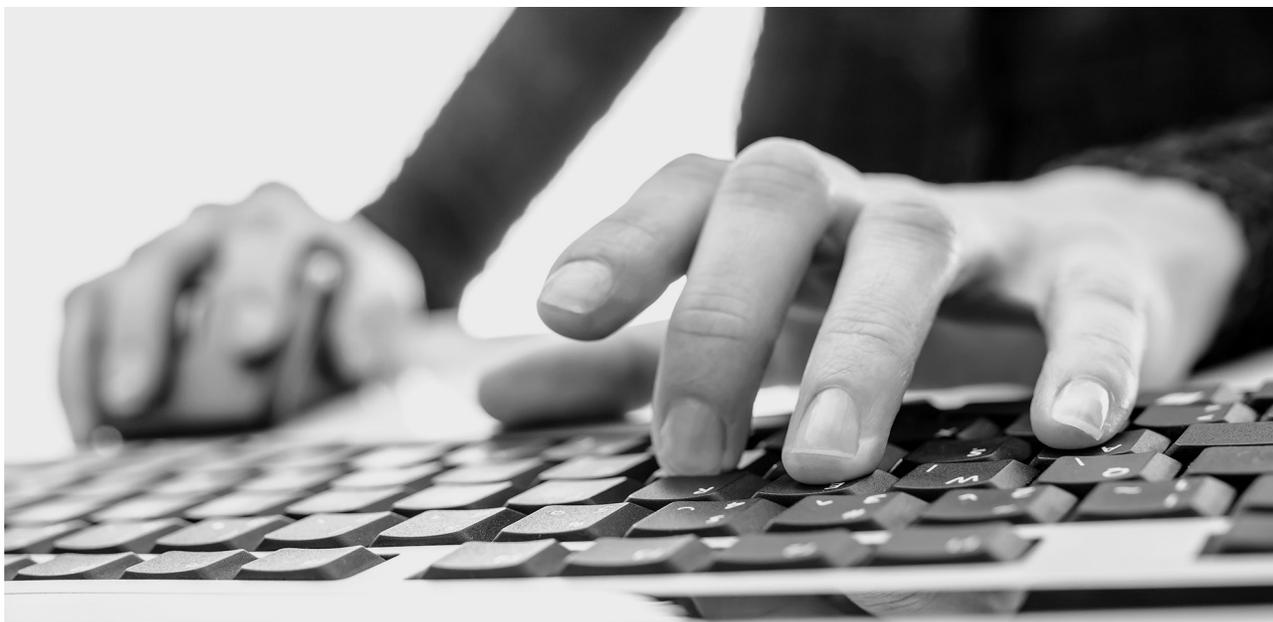
Esta nueva modalidad de brindar apoyo instantáneo, a los usuarios de las bibliotecas, ha creado cambios de gran alcance en la metodología del trabajo día a día, así como en la cultura organizacional de las instituciones que otorgan dicho servicio.

Las nuevas tecnologías han permitido el desarrollo de este servicio virtual, a través del cual la comunicación interactiva en línea y en tiempo real entre el bibliotecario y el usuario, puede efectuarse en cualquier lugar. Esto también ha modificado la forma en que el personal de apoyo presta sus servicios, teniendo que, en muchos casos, enfrentarse y superar el reto de aprender y dominar estas tecnologías con el fin de poder apoyar a los usuarios.

Yang (2015) concluye en su estudio, realizado en 362 instituciones académicas, que brindan diferentes métodos de ayuda al usuario, que el servicio de referencia virtual por medio del chat, hace que el usuario tenga una experiencia reconfortante, además de reforzar directamente la calidad académica. Vargas (2016) concluye en su estudio que el chat, al no ser una comunicación directa, permite al usuario tomar una actitud pasiva, siendo esta una ventaja para que tomen la decisión de plantear sus preguntas, sin sentirse retraídos; claro que este hecho depende de la personalidad y edad del usuario.

Si bien la referencia virtual es una combinación natural y apoya bien la educación a distancia, también se adapta perfectamente al estilo de aprendizaje de los jóvenes estudiantes de bachillerato, una generación que creció con la cultura de Internet y las redes sociales. La referencia virtual permite que la biblioteca sirva a los estudiantes donde sea y cuando sea que estén haciendo el trabajo de clase, y hace que la biblioteca sea una parte integral de su mundo académico.

Acertadamente el servicio de chat se pone en operación en diciembre de 2017 siendo bastante esencial durante el periodo de la pandemia por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19) y consolidándose como uno de los servicios digitales de DGBSDI al momento de la emisión del acuerdo emitido por el rector de la UNAM (Graue, 2020), en donde la Dirección General de Bibliotecas cambia su nombre por el de Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información, con el



fin de agregar a los servicios bibliotecarios una serie de nuevos servicios conocidos como **servicios digitales de información** y que se resaltan en el acuerdo tercero fracciones XII, XIV, XV, XVII, XVIII, XIX y XX.

La pandemia plasmó la importancia de los recursos digitales; fueron un punto crucial de apoyo para el desarrollo de las actividades académicas, por tanto, se tuvo un incremento considerable de usuarios de la BiDi UNAM y al tener la disponibilidad por medio del servicio de chat, los usuarios estuvieron satisfechos de contar con un medio de contacto y de ser atendido de forma personal, obteniendo una respuesta a sus dudas y preguntas. De Groote (2021) menciona la afectación que tuvieron las bibliotecas académicas debido al cierre total de las actividades y las limitaciones que se han tenido con relación al número de usuarios permitidos en formato presencial, la migración de las bibliotecas tradicionales a las bibliotecas digitales y a las fuentes académicas digitales fue debido a la situación y, en el caso particular de la UNAM, de carácter obligatorio. Si bien este cambio se ha venido realizado desde hace 20 años, durante el tiempo de pandemia fue cuando la biblioteca digital realmente tomó relevancia en todo el grueso de la población estudiantil, incrementándose un porcentaje considerable desde bachillerato hasta doctorado. Por esta razón el servicio de chat abrió una puerta muy importante de comunicación entre usuarios y el departamento de biblioteca digital, e incluso

al ser un servicio tan inmediato para consultar y para pedir ayuda; ha contribuido para que el estudiante se atreva a establecer contacto con la ayuda brindada por la biblioteca digital, en lugar de tener que desplazarse o llamar por teléfono (Hervieux, 2021), el crecimiento que se vio mayormente reflejado de acercamiento fue mayor en niveles de licenciatura y bachillerato.

Metodología

Es preciso señalar que BiDi UNAM cuenta con una enorme cantidad de recursos electrónicos (tesis, libros, revistas, bases de datos de información especializada, mapas, fondo antiguo, entre muchos más); y, para el día 26 de abril de 2022, había 407 129 usuarios de la UNAM registrados.

Los cuatro servicios para brindar ayuda a los usuarios que necesitan acceder a las colecciones digitales puestas a disposición mediante el portal de BiDi UNAM son: ayuda presencial, ayuda telefónica, ayuda por email y ayuda por chat. Se generó la tabla 1 para contrastar estos servicios, los cuales se muestran en el encabezado. La primera columna, de dicha tabla, muestra las características mediante las cuales se realizará la comparación contrastiva para determinar las ventajas y desventajas de cada uno de los servicios ofrecidos.

Tabla 1: Comparación contrastiva de los servicios para ayudar a usuarios del portal de Biblioteca Digital UNAM (BiDi UNAM)

Características a evaluar	Ayuda Presencial	Ayuda Telefónica	Ayuda por email	Ayuda por chat
1 ¿Requiere desplazamiento a edificio de BiDi UNAM?	Si	No	No	No
2 Disponibilidad	8:30 AM a 8:30 PM de lunes a viernes y días hábiles	8:30 AM a 8:30 PM de lunes a viernes y días hábiles	24 horas 365 días del año	9:00 AM a 8:30 PM de lunes a viernes y días hábiles
3 Tiempo de respuesta	Inmediato la mayoría de las veces	Inmediato la mayoría de las veces	De 1 a 72 horas	Inmediato
4 Tipo de comunicación	Síncrona	Síncrona	Asíncrona	Síncrona
5 Atención simultánea de usuarios	Solo uno	Solo uno	Solo uno	De 1 a 10
6 Entrega de información	Regular	Complicado	Simple	Simple
7 Entendimiento asesor-usuario	Simple	Complicado	Complicado	Simple
8 Usuarios atendidos en los años 2020 y 2021	10	150	8 326	33 233
9 Usuarios atendidos en el año 2020	10	139	3 780	17 275
10 Usuarios atendidos en el año 2021	0	11	4 546	15 958
11 Contabilización de usuarios atendidos	Manual	Manual	Manual	Automática

El servicio de *ayuda presencial* requiere que el usuario se desplace a las oficinas de BiDi UNAM, y ahí puede ser atendido por cualquiera de los 6 académicos destinados para este fin. Esta ayuda representa una desventaja con respecto a las demás, y se ilustra en el primer renglón de la tabla 1. Cabe mencionar que este servicio fue nulo durante el periodo de la pandemia por COVID19 (comprendido de abril de 2020 a diciembre de 2021), tal hecho representó una desventaja con respecto a los servicios de correo electrónico y chat. Por otro lado, la gran ventaja de este servicio con respecto a los demás es el entendimiento entre el usuario y el académico que brinda orientación (ver renglón 7 de la tabla 1). Ambas personas pueden apoyarse en la misma pantalla de una computadora, además de hojas para tomar notas, describir problemas y/o intercambiar

ideas. Sin embargo, los servicios de email y chat resultan mejores para entrega de documentación porque permiten envío y recepción de imágenes u otro tipo de documentación (ver renglón 6 de la tabla 1)

El servicio de ayuda telefónica se realiza cuando el usuario llama a cualquiera de las tres líneas telefónicas que BiDi UNAM pone a disposición y es atendido por cualquiera de los 6 académicos designado para este fin. La ventaja de este servicio es que se realiza en tiempo real y generalmente de forma inmediata (ver renglón 3 de la tabla 1). Este servicio fue casi nulo durante el periodo de la pandemia por COVID19 (comprendido de abril de 2020 a diciembre de 2021) lo que representa una desventaja con respecto a los servicios de correo electrónico y chat. Otra desventaja de este servicio con

respecto a los demás es que la entrega o recepción de información es bastante complicada (véase renglón 6 de la tabla 1). No se pueden facilitar enlaces de internet al usuario, se le tienen que dictar; y, es común que cometa errores al momento de escribir (el usuario tendría que proporcionar una dirección de email para que se le pueda entregar toda la información pertinente). Por otro lado, si el usuario desea reportar un problema, tiene que realizar una descripción verbal del mismo, lo cual dificulta el entendimiento por parte del personal que lo asesora (véase renglón 7 de la tabla 1). La larga redacción de enlaces, de correos electrónicos y la precisión requerida para describir y resolver inconvenientes, hace que el entendimiento entre el usuario y el personal que asesora sea complicado. Esta es otra fuerte desventaja en este tipo de servicio.

El servicio de ayuda por e-mail se realiza cuando el usuario envía algún mensaje a cualquiera de las dos cuentas que BiDi UNAM pone a disposición y es atendido por cualquiera de los seis académicos destinados para este fin. Este servicio es el único que está disponible 24 horas los 365 días del año, tal y como se muestra en el renglón 2 de la tabla 1. Este hecho representa la mayor ventaja de este servicio con respecto a los demás. Sin embargo, cabe aclarar, que en días no hábiles el tiempo de atención puede ser hasta de 72 horas. Por ejemplo, si un usuario envía su correo el viernes después de las 9:00 PM será atendido hasta el lunes después de las 9:00 AM (véase tiempo de respuesta en renglón 3 de la tabla 1). El tipo de comunicación de este servicio es asíncrono, lo que significa que el usuario puede utilizarlo en el momento que lo desee; pero con la natural desventaja de que la respuesta no es inmediata. (véase renglón 4 de la tabla 1).

El servicio de ayuda por chat, de BiDi UNAM, utiliza la plataforma tawk.to (<https://www.tawk.to/>) que tiene configurado un espacio de trabajo. El acceso al servicio realiza mediante el portal de BiDi UNAM (<https://bidi.unam.mx/>) cuando el usuario selecciona el recuadro “Ayuda en línea”, ubicado en la esquina inferior derecha del portal. Se presenta una invitación automatizada para abrir la charla o chat, la cual funciona como un rompe-hielo, y anima a los usuarios a charlar en tiempo real. La forma en que se presenta la disponibilidad

de ayuda es la siguiente: *“Bienvenido a nuestro portal. Si necesita ayuda, simplemente responda este mensaje. Estamos en línea y listos para ayudarlo”*.

El servicio es atendido por seis académicos de BiDi UNAM y otros seis de Biblioteca Central distribuidos en un horario de 9:00 AM a 9:00 PM. Cada uno de ellos tiene asignadas dos horas para brindar asesoría. Generalmente dos académicos atienden usuarios de 9:00 AM a 3:00 PM y sólo uno atiende usuarios de 3:00 PM a 9:00 PM. Sin embargo, esta cantidad se duplica en los inicios de cada semestre debido a la gran demanda. Lo ideal sería tener un servicio en operación las 24 horas los 7 días de la semana tal y como se realiza en (Ask Us 24/7, 2020). Pero esto requiere asignar una mayor cantidad de recursos humanos. El tiempo de atención, mediante este servicio, es inmediato, lo cual representa una enorme ventaja respecto al servicio por email (véase renglón 3 de la tabla 1). En los servicios de ayuda presencial y ayuda telefónica el servicio generalmente es inmediato. Pero en ocasiones el personal, destinado para este fin, se encuentra en reuniones de trabajo y el usuario tiene que esperar para ser atendido. Otra ventaja de este servicio es que permite que un asesor pueda atender a más de un usuario tal y como se muestra en el renglón 5 de la tabla 1. Este servicio propicia el uso de ayuda por email de varias maneras, pero las más comunes son:

- Cuando el usuario tiene problemas para generar automáticamente credenciales de acceso a los recursos suscritos. En este caso, tiene que validar su identidad enviando por email credencial UNAM vigente y los alumnos tienen que enviar adicionalmente comprobante de inscripción actualizada. Se sugiere el envío por email porque muchas veces los usuarios no tienen sus documentos a la mano y esto provoca el detrimento en la eficiencia del servicio por chat.
- Cuando el personal de apoyo que atiende el chat, no se encuentra disponible, el servicio de chat le informa al usuario que deje sus datos (nombre y correo electrónico), junto con el mensaje (pregunta, aviso, comentario, etcétera) para que se le pueda dar respuesta en la primera oportunidad.

Además, el servicio ayuda por chat permite la visualización de lo que el usuario está escribiendo, permitiendo, de manera rápida, la posibilidad de ofrecer una respuesta rápida y el uso de emoticones, cuyo empleo proporciona una gratificación/simpatía.

Ahora bien, el aprovechamiento de las características antes mencionadas, ha permitido al grupo de técnicos de apoyo en la consulta de BiDi UNAM, las siguientes facilidades, entre otras:

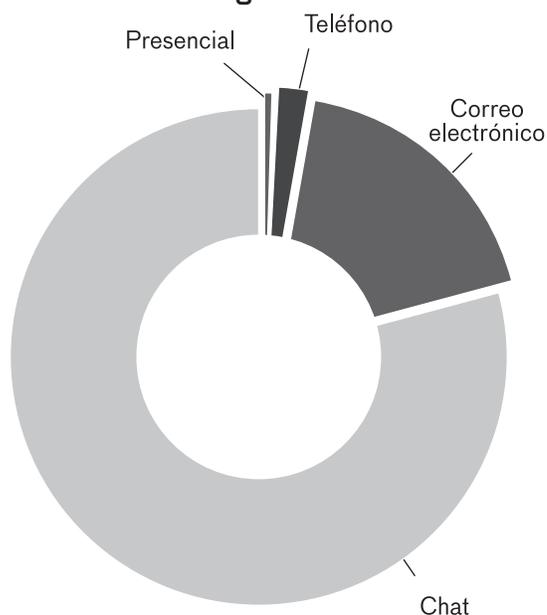
- Enviar respuestas inmediatas (tomadas de las 14 respuestas frecuentes para que el usuario pueda consultar las diversas colecciones; o bien, para orientarlo sobre el procedimiento de registro, gestión de contraseña, renovación o recuperación de la misma, entre otras.
- Enviar o recibir copias de documentación oficial como parte de la comunidad UNAM; o vínculos a videotutoriales, y validar, de inmediato, la gestión necesaria; o bien, que los técnicos envíen imágenes de apoyo que demuestran algún procedimiento que deba realizarse.

Continuando con las ventajas del servicio por chat, se muestra en el renglón 11 de la tabla 1 la forma como se contabilizan los usuarios atendidos en cada uno de los cuatro servicios. Siendo el servicio de chat el único donde la contabilización de usuarios atendidos se realiza de forma automática mediante el registro automático en la plataforma de tawk.to. Esta plataforma permite determinar la cantidad de usuarios atendidos por cada técnico académico por día, mes, año o por un periodo de tiempo. Mientras que en los demás servicios cada técnico académico registra de forma manual la cantidad de usuarios atendidos durante el periodo de tiempo en que brinda su respectiva ayuda.

Durante los años 2020 y 2021 se atendieron 10 usuarios de forma presencial, 150 usuarios por teléfono, 8 326 usuarios por email y 33 233 usuarios por chat (véase figura 1 y renglón 8 de la tabla 1). Estas cantidades nos indican el uso de los cuatro servicios por parte de los usuarios. El servicio preferido es el chat, en segundo lugar, el servicio de email, en tercer lugar, el servicio por teléfono y en último lugar el servicio presencial. El renglón 9

muestra el servicio de soporte técnico ofrecido durante el año 2020 y el renglón 10 muestra el servicio de soporte técnico ofrecido durante el año 2021.

Figura 1: Tipos de ayuda al servicio de usuarios del portal de Biblioteca Digital UNAM



Resultados y hallazgos

Pudo observarse de los usuarios atendidos, a través del servicio de ayuda por chat, que éstos provienen no solo de varias partes de la república mexicana, sino de varias partes del mundo. Después de México, Latinoamérica es la región que más solicitudes realizó. El servicio de ayuda por chat no sólo resultó ser de utilidad para brindar asistencia y apoyo inmediato a las necesidades de orientación e información que se presentaban, sino que también fue un excelente indicador de los servicios de la biblioteca digital con áreas de oportunidad. Una consecuencia inmediata de la interacción, mencionada anteriormente, fue el perfeccionamiento de las habilidades del personal responsable del servicio para lograr una comunicación exitosa con los usuarios. Esto fomentó el incremento de sus conocimientos generales sobre las diferentes áreas y departamentos que conforman a la institución, así como de los procedimientos y lineamientos que la hacen funcionar, con el único objetivo de poder brindar en todo momento un servicio integral y de calidad a los visitantes del sitio.

Por otro lado, fue mediante el análisis y estudio de las dudas y consultas más recurrentes recibidas en el servicio por chat, que se determinó que el Portal Web de BiDi UNAM (<https://www.bidi.unam.mx>), necesitaba un rediseño que permitiera corregir los siguientes aspectos:

- Poca visibilidad del menú principal del sitio.
- Presencia de enlaces rotos.
- Dificultad para navegar los contenidos del sitio.
- Dificultad para localizar la información de interés.
- Tamaño de fuentes insuficiente para una cómoda lectura.
- Contenidos desorganizados, repetidos, o mostrados en la sección incorrecta.
- Contenidos de acceso abierto sin identificación apropiada.
- Deficiente organización jerárquica de algunos contenidos.
- Los contenidos solicitados con más frecuencia no son directamente accesibles.
- Uso de algunos términos desconocidos para los usuarios.

Todas las observaciones anteriores, obtenidas directamente de experiencias de los usuarios mediante el servicio de ayuda por chat, fueron la base que permitió rediseñar el Portal Web de BiDi UNAM y crear una nueva versión liberada el 23 de agosto de 2022.

Algunos de los aspectos más destacados del nuevo diseño creado a partir de la retroalimentación de los usuarios son:

- Nuevo menú de navegación, resaltado en un color contrastante para su fácil visualización, con un tamaño de fuente que permite su cómoda lectura, y con sus contenidos organizados correctamente, sin elementos repetidos y sin enlaces rotos.
- Acceso directo en la página principal del sitio a los servicios que son los más solicitados por el público visitante.
- Creación de un apartado especial para el público en general, que contiene los enlaces directos a toda la información de acceso libre y abierto.

Todo lo anterior reduce significativamente las consultas repetitivas hacia el servicio de ayuda por chat, lo cual nos permite enfocarnos directamente en las solicitudes que requieren de atención especializada.

Implicaciones y trabajo futuro

En un futuro inmediato, los bibliotecarios tendrán que hacer uso de estas tecnologías para apoyar a los usuarios que no se pueden trasladar a las bibliotecas. Es decir, tendrán que aprender a usar estas tecnologías y organizarse en la forma de cómo deben atender a los usuarios. También tendrán que crear lineamientos o protocolos que permitan que la ayuda brindada sea de la mejor calidad posible y de la manera más eficiente. Por otro lado, las bibliotecas deberán incorporar diversos servicios digitales de información enfocados a virtualizar y mejorar los servicios que proporcionan.

El servicio de chat de BiDi UNAM, incorpora un sistema de ayuda mediante levantamiento de peticiones (tickets) que funciona de la manera siguiente: cuando no hay personal de apoyo conectado en el servicio de chat para contestar las solicitudes de ayuda que llegan, el chat le informa al usuario que deje sus datos (nombre y correo electrónico), junto con el mensaje (pregunta, aviso, comentario, etcétera). Internamente, el software del chat guarda este mensaje, en cuya primera instancia, aparece como chat. Pero que debe ser convertido a un ticket para ser respondido. Así, la comunicación con el usuario se lleva a cabo vía correo electrónico. O si el usuario desea, puede volver a usar el chat para recibir apoyo.

Para mejorar el “sistema de ayuda mediante levantamiento de tickets” del servicio de chat será de mucha ayuda el análisis de los hallazgos y resultados obtenidos en los cuatro servicios actualmente implementados con el fin de poder clasificar los tipos de peticiones realizadas por los usuarios y homologar las respuestas correspondientes. Con esto se tendrá la ventaja de poder automatizar las respuestas, a las preguntas frecuentes, en el horario en que el personal de apoyo se encuentre ausente.

No se recomienda la instalación de un bot de charla o bot conversacional porque resulta poco eficiente, pues la interacción no es humana y la negociación del significado no es probable. Casi todos prefieren la comunicación humana que ofrece el servicio de ayuda por chat. Quizá, debido a que las respuestas de los bots son formales; o bien, distan de responder con certeza y rapidez, la necesidad formulada por el usuario. Es cierto que los bot de charla ahorran llenar formularios comunes, y que responden rápido, pero aún son muy limitados; aunque también, cabe reconocer que si el usuario, cuya disponibilidad léxica no sea lo suficientemente académica, tendrá que recurrir a algunos diccionarios generales o, especializados. Con lo anterior, resulta obvio que la fluidez de la comunicación se entorpece. Un ejemplo es el hecho de que un bot de charla no puede ver la imagen cargada por parte del usuario en caso de requerir especificar, gráficamente, el problema o necesidad que requiere ser atendida.

El servicio de ayuda por chat representa un vínculo entre humanos que dista de la comunicación con un chat bot. En el primer caso, se crea un ambiente de confianza e inmediatez mayor, que el que procura un chat bot. Por ejemplo, un chat bot consta de un número limitado de respuestas hechas, cuyo margen discursivo es totalmente restringido. Por ejemplo, es común que las respuestas pre-escritas tengan un número de palabras y significados que proporcionan información insuficiente, o cuya codificación sea parcial, y por lo tanto no satisfactoria.

Por ejemplo, en un ambiente bibliotecario, si alguien desea un libro, las respuestas pre-escritas esperarían que el usuario ofrezca el nombre, el título o el tema de la obra, pero ¿qué ocurre cuando el usuario desea información de un tema que no se encuentra registrado en el catálogo; o bien, el usuario no escribe/formula su petición de búsqueda de manera adecuada?, afortunadamente, el servicio de ayuda por chat, que aquí se trata, permite una interacción entre humanos, con las características deseables de las tecnologías de información y comunicación.

Conclusiones

Nuestro caso de estudio refuerza lo descrito por Yang (2015) y Graf (2018) respecto a que el servicio de chat hace que el usuario tenga una experiencia reconfortante y demuestra que es el servicio más utilizado por nuestros usuarios. Esto puede observarse con las 33 233 solicitudes que representan el 79.7 % del total de uso durante la pandemia; también, queda respaldado por el comunicado del Boletín UNAM-DGCS-355 en donde se menciona “La Biblioteca Digital es una de las plataformas más visitadas en la UNAM durante esta contingencia sanitaria, que se ha convertido en ‘un momento clave para potencializar el uso de Internet como herramienta educativa y acceder a múltiples plataformas de manera gratuita”. El chat, por ser un servicio instantáneo, demanda una mayor cantidad de recursos humanos y por esta razón no está disponible durante sábados, domingos, días feriados y periodo vacacional. Sin embargo, la plataforma de software, utilizada para este servicio, permite que los usuarios puedan enviar su petición de ayuda, igualando con esto, al servicio de email. El servicio de chat es el que tiene más ventajas y menos desventajas. Mostró ser ideal durante el periodo de pandemia que se vivió en los años 2020–2021 y que obligó tanto a usuarios como personal de ayuda a trabajar desde casa. Tiempo durante el cual el servicio de ayuda presencial no se utilizó y el servicio telefónico disminuyó considerablemente. ■

Agradecimientos

Los autores agradecen el apoyo brindado por el Mtro. Arturo Rendón e Ing. Miguel Ángel Jiménez Bernal en la gestión de recursos de cómputo, así como en la administración y coordinación de actividades de la plataforma tawk.to, utilizada para brindar el servicio de ayuda en línea.

REFERENCIAS

- Ask Us 24/7. (02 de 2020). Recuperado el 26 de abril de 2022, de Ask Us 24/7: Recuperado el 26 de abril de 2022, de <https://Hunterus247.libanswers.com/>
- DE GROOTE, S. and SCOULAS, J.M. (2021). Impact of COVID-19 on the use of the academic library. *Reference Services Review*, Vol. 49 No. 3/4, pp. 281-301. <https://doi.org/10.1108/RSR-07-2021-0043>
- Dirección General de Comunicación Social (20-04-2020). Biblioteca digital UNAM, Una de las plataformas más visitadas en la UNAM durante la contingencia. *Boletín UNAM-DGCS-355*. Recuperado el 26 de abril de 2022, de https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2020_355.html
- DURÁN MARTÍNEZ, I., JIMÉNEZ BERNAL, M.A. & RENDÓN CRUZ, A. (2021). Aplicación móvil “Bibliotecas UNAM”. Llévala en tu bolsillo. *Biblioteca Universitaria*, vol. 24, núm 2, julio-diciembre 2021, pp. 174-176. <http://dx.doi.org/10.22201/dgbsdi.0187750xp.2021.2.1390>
- GRAFT, K. (12 de 07 de 2018). Chat reference service is wonderful. *Archivalia*, 1-2. Recuperado el 26 de abril de 2022, de <http://archivalia.hypotheses.org/73800>
- GRAUE WIECHERS, E. L. (15-06-2020). Acuerdo por el que cambia la denominación de la Dirección General de Bibliotecas por Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales de Información, se actualizan sus funciones y se adscribe a la Secretaría de Desarrollo Institucional. *Gaceta UNAM*. Núm 5131, 15 de junio de 2020, pp. 22-23. Recuperado el 26 de abril de 2022, de <https://www.gaceta.unam.mx/g20200615/>
- HERVIEUX, S. (2021). Is the library open? How the pandemic has changed the provision of virtual reference services. *Reference Services Review*, Vol. 49 No. 3/4, pp. 267-280. <https://doi.org/10.1108/RSR-04-2021-0014>
- HUNTER, J., KANNEGISER, S., KIEBLER, J., & MEKY, D. (10 de 06 de 2019). Chat reference: Evaluating customer service and IL instruction. (Emerald, Ed.) *Reference Services Review*, 47(2), 134-150. <https://doi.org/10.1108/RSR-02-2019-0006>
- IBARRA CONTRERAS, R. (2014). Linguistic storm: an essential information retrieval tool to update researchers. *e-prints in library & information science*, 11. Recuperado el 26 de abril de 2022, de <http://eprints.rclis.org/23255/>
- VARGAS ANAYA, I. (2016). *Análisis del uso del chat sobre la comunicación presencial*. Ciudad de México, México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 26 de abril de 2022, de https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000740992
- YANG, S. Q. (2015). Delivering Virtual Reference Services on the Web: An Investigation into the Current Practice by Academic Libraries. (Elsevier, Ed.) *The Journal of Academic Librarianship*, 41(1), 68-86. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2014.10.003>

