

Social question and answer services versus library virtual reference: evaluation and comparison from the users' perspective

Yin Zhang, Shengli Deng

Information research, ISSN 1368-1613, Vol. 19, n. 4 December, 2014

Los servicios de preguntas y respuestas a través de las redes sociales e Internet incrementan la posibilidad que tienen los usuarios de ver sus dudas aclaradas. Se debate si estas herramientas y servicios pueden llegar a reemplazar a los servicios bibliotecarios de referencia virtual, ante la disminución que se observa en las estadísticas de preguntas que anualmente reciben los bibliotecarios referencistas. Los autores abordan esta problemática comparando el servicio bibliotecario de referencia virtual frente a los servicios de consulta que emplean las redes sociales entre usuarios. Problemática que se analiza, no bajo la perspectiva de bibliotecarios y usuarios de bibliotecas – como la mayoría de los trabajos realizados hasta el momento – sino desde la de los usuarios de las redes sociales. Este trabajo describe el uso que los usuarios hacen del portal de servicio de respuestas de Yahoo (Yahoo! Answers) frente al grado de uso y conocimiento que tienen sobre los servicios de referencia virtual. Se lleva a cabo una encuesta en red a 1.431 usuarios de este servicio, que lo han utilizado para realizar o contestar a alguna cuestión, en la categoría de educación y referencia, entre el 27 de febrero y el 30 de marzo de 2013. Se reciben 230 respuestas lo que implica un ratio del 16,4%. Los resultados de esta encuesta quedan expuestos y se comentan en diversas tablas donde se analizan numérica y porcentualmente datos como el perfil demográfico de los participantes, tipología de preguntas realizadas en el portal y las respuestas recibidas a las mismas, satisfacción a la hora de solventar dudas, o grado de conocimiento, uso y comparación que se tiene tanto del servicio de referencia virtual como del de respuestas de Yahoo. Este último aspecto es de especial interés al indicar que el 70% de los usuarios están muy o bastantes satisfechos con las respuestas recibidas a través de los portales sociales de preguntas y respuestas. Los autores deducen de los resultados de la encuesta que ambos servicios juegan papeles diferentes y se emplean para según qué tipo de cuestiones a la hora de satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Resumen realizado por la Sección de Documentación Bibliotecaria