

# Interpretar las operaciones del Servicio de Referencia por chat bibliotecario

Judith Mavodza

*The Reference Librarian*, ISSN 1541-1117, Vol. 60, n. 2, 2019, p. 122-133

El artículo se centra en el estudio de las preguntas realizadas al servicio LiveChat de la universidad de Zayed de Abu Dabi entre 2013 y 2018. La intención era conocer qué relación se establecía entre los usuarios y los servicios bibliotecarios para así poder adaptarse a sus necesidades y realizar guías que sean acordes a los intereses de los participantes y que faciliten el proceso de respuesta. Muchas de las preguntas por chat eran fáciles y de respuesta inmediata. Se analizaron más de 1.500 sesiones, que se categorizaron en cuatro tipos: información general, técnicas, de búsqueda de ítem y de referencia. Además, se dividió las preguntas en una escala de 1 a 6 según su nivel de dificultad. La mayoría de las consultas, unos dos tercios, fueron de información general, mientras que solo 79 eran de referencia. Su dificultad era casi siempre mínima, y solo 41 de las preguntas alcanzaban los dos grados más altos de dificultad. El periodo en el que se realizaban más consultas era entre las 9:00 y las 16:00 horas. El análisis de la valoración de los servicios ofrecidos mostraba una amplia ventaja a la opción "excelente" (277, frente a 23 de "mala"). Las estadísticas muestran un uso limitado del servicio, lo que sugiere que habría que darle más publicidad, ya que quienes lo utilizan están muy satisfechos.

Resumen elaborado por Antonio Rodríguez Vela