

El Servicio Virtual de Referencia de la Biblioteca Max von Buch Universidad de San Andrés

(SLIDE 1)

La Universidad de San Andrés es una institución relativamente joven. Abrió sus puertas en 1989 y junto con ella nuestra biblioteca. Haciendo un poco de historia, desde el principio contamos con dos computadoras personales para procesar el material y realizar las búsquedas. Nunca tuvimos un catálogo manual, sino que se procesó el material directamente en línea.

En 1996 ya tuvimos acceso a Internet desde nuestras terminales de trabajo en la biblioteca y al año siguiente desde cuatro equipos para consulta de los usuarios.

Esto nos obligó a autocapacitarnos. Hubo que aprender a usar los nuevos recursos en línea, hubo que aprender a buscar en Internet y aprender a poner a disposición de nuestros usuarios toda la información que empezaba a surgir, a digitalizarse...

Cada vez que orientaba o realizaba una búsqueda en línea para algún usuario y el resultado era información extraída de una página web, tomaba nota de la URL en una fichita y le asignaba descriptores temáticos (muy de entrecasa). El ficherito fue creciendo tanto que surgió la necesidad de volcar toda esta información en una página web que estuviera disponible para todos desde un solo lugar.

Así, en 1997 comienza a gestarse el primer sitio web de la Biblioteca. Recuerdo que con una colega, Andrea Saladino, hoy a cargo de la Hemeroteca, nos encontrábamos los sábados, fuera del horario de trabajo para planificar los contenidos y el diseño de este proyecto.

No teníamos ningún conocimiento de programación en html, pero sabíamos que Netscape, que era el navegador que usábamos en ese momento, traía un editor de páginas web gratuito, por lo que comenzamos a leer toda la ayuda en línea que encontrábamos e íbamos probando y practicando con distintos formatos y diseños. Entre todas las bibliotecarias, definimos en primer lugar los objetivos del sitio web, qué servicios queríamos ofrecer y qué es lo que queríamos informar a través de él. Una de las cosas que definimos, fue la necesidad de tener enumerados allí los sitios que alguna vez habíamos utilizado en las búsquedas de información y que estaban volcados en el ficherito. Y así fue como surgió la primer versión del “Servicio Virtual de Referencia”, que si bien no se llamaba así en ese momento, sino “Links Recomendados” (SLIDE 2) y no estaba organizado más que en orden alfabético, su función era brindar a nuestros usuarios una cierta referencia “virtual”.

A medida que iba teniendo más conocimiento de sitios web con información de utilidad, iba agregándolos a la lista de Links Recomendados, hasta que se hizo muy difícil manejarlos.

Para ese entonces, estamos hablando de 1998, ya estaba enterada de que el paquete Office de Microsoft incluía un programa más completo para crear y editar páginas web que el editor de Netscape: el Front Page. Conseguí documentación impresa y en línea para aprender a usarlo y tratar de sacarle el mayor provecho posible.

A la vez, empecé a leer artículos en revistas especializadas y me suscribí a listas de discusión de bibliotecarios en donde se trataban estos y otros temas y se reseñaban sitios web de calidad.

También comencé a revisar sitios web de bibliotecas y a considerar distintas opciones para organizar estos enlaces que se me iban acumulando. Me interioricé un poco en

programas editores de imágenes y en algún que otro programita adicional, para considerar distintas posibilidades de diseño.

Y así, en 1999 surge un nuevo servicio en nuestra Biblioteca: el “**Servicio Virtual de Referencia**”, (SLIDE 3) con la idea de ofrecer un directorio de los mejores recursos de libre acceso cubriendo todas las posibles áreas de interés de nuestros usuarios. Se organizaron por grandes temas o disciplinas y categorías para sitios de referencia.

En el año 2001 la dirección de la Biblioteca decidió reclasificar la colección. Pasamos de Dewey al sistema de clasificación de LC. Entonces surgió la idea de organizar el Servicio Virtual de Referencia de la misma manera que nuestra colección, es decir, clasificar todos los sitios web y recursos en línea, de acuerdo a las Clases Principales del Sistema de Clasificación de la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos (LC). (SLIDE 4) De esta manera podíamos tener no sólo estanterías con libros de referencia, sino también una estantería virtual. Así, en la clase A, vamos a encontrar sitios web que correspondan a obras de referencia generales (diccionarios, enciclopedias, directorios, diarios y noticias, etc.), en la B, sitios relativos a filosofía y religión, en la P a literatura, etc.

La siguiente diapositiva (SLIDE 5) muestra una versión posterior del Servicio Virtual de Referencia, en el que se fueron sumando categorías y reclasificando las existentes.

También agregué una nueva herramienta para el mejor uso del servicio: un buscador dentro de todas las páginas. Para los usuarios es un elemento que los orienta en la localización de un sitio web en particular cuando no pueden identificar a que categoría pertenece. (SLIDE 6) Y para la Biblioteca es sumamente útil gracias a los informes mensuales de uso con estadísticas acerca de las modalidades de búsqueda: qué términos y frases utilizan para buscar nuestros usuarios. Me sirve mucho para evaluar qué están buscando, cómo lo están buscando, qué resultados obtienen de esa manera o considerar si tengo que ajustar las categorías, agregar palabras clave o metatags descriptivos en las páginas o tal vez buscar sitios web que se adecuen a sus necesidades de información. Este buscador es un recurso gratuito que decidí implementar, luego de evaluar unos cuantos motores de búsqueda de sitios web. Tuve en cuenta, la posibilidad de adaptar el diseño del casillero de búsqueda, de la página con resultados, la menor cantidad de publicidad posible, etc.

Y por último, la versión actual del servicio (SLIDE 7) adecuada al diseño del nuevo site de la Biblioteca (que lanzamos hace un año) y con las categorías y clases de LC ajustadas y refinadas (aunque nunca se termina...)

Debo aclarar que afortunadamente soy yo la que actualizo y subo los archivos por FTP, sin necesidad de que el departamento de sistemas se interponga entre las actualizaciones del sitio y yo. Esto fue posible gracias a que desde el comienzo la Biblioteca fue la que estuvo a cargo de la elaboración de su sitio web, aún antes de que muchos sectores de la universidad tuvieran el suyo. Y desde ese entonces defendiendo esta posibilidad con uñas y dientes.

Para mantener este portal actualizado se tienen en cuenta los siguientes puntos:

1 - Las necesidades de nuestros usuarios: toda vez que una orientación o búsqueda de información tenga como resultado uno o más sitios, el criterio es incorporarlo al Servicio Virtual de Referencia.

2- Es fundamental que no se convierta en un portal muerto. Es decir que los sitios se renueven, se agreguen enlaces a nuevos recursos que siempre están saliendo, se reclasifique los que ya están incorporados, se agreguen o saquen categorías. Siempre en base a lo que vamos observando en el día a día, en las estadísticas de uso, en los

comentarios de los usuarios. Por ejemplo decidí agregar una página con repositorios de tesis electrónicas y una con sitios que incluyan informes sectoriales, siempre ante la demanda de nuestros usuarios; y cuando se abrió la maestría en periodismo agregué la de comunicación.

y **3ero.** y muy importante: Verificar por lo menos una vez al mes que todos los links o enlaces sigan vigentes y funcionando. No queremos que los usuarios al hacer clic sobre un enlace encuentren que el sitio que buscan no existe más o que cambió de dirección.

¿Qué hago para verificar los enlaces? Antes chequeaba uno por uno para ver si funcionaba. Ahora afortunadamente aparecieron algunas utilidades gratuitas que me ayudan en esta tarea y en forma automática verifican uno por uno los links de cada página.

La que uso se llama LinkChecker. Es un programita o extensión que se instala en mi navegador (que es Firefox de Mozilla).

Pero también existe un sitio web - Link Scan- que chequea en forma gratuita los links de una dirección web dada y nos indica el estado de cada uno de los enlaces. **(SLIDE 8)**

Cuando encuentro que un enlace no funciona, intento localizar la nueva URL, si es que la tiene y si no la encuentro, borro el sitio, sin más. Y si considero que era un enlace muy útil, trato de buscar algún otro con contenido similar que pueda reemplazarlo.

Otra de las herramientas que me permiten evaluar el alcance del servicio entre nuestros usuarios es un contador de visitas a la página. Que no sólo me informa cuántas personas la han visitado, sino también desde qué lugar (o servidor), con qué navegador, cómo llegaron al sitio (es decir con qué términos de búsqueda), etc. Si bien, podría pedir periódicamente los logs o informes que elabora el servidor en cuanto al acceso a cada página, preferí buscar uno gratuito, para seguir con mi política independiente y no tener que requerir los servicios del departamento informático. **(SLIDE 9)**

¿Cuáles son las fuentes que utilizo para recopilar sitios web e ir agregando recursos de calidad permanentemente?

Por un lado consulto **revistas especializadas (SLIDE 10)** que suelen reseñar nuevos sitios web o actualizaciones de otros ya existentes:

- Computers in Libraries
- College & Research Libraries
- Reference User Services Quarterly
- Internet Reference Services Quarterly

Suscribo a varias **Listas o foros de discusión (SLIDE 11)**

- LIBREF
- DIG REF
- LIS LINK

Además, existen muchos sitios web que van incluyendo novedades de todos estos temas sobre los que me interesa estar actualizada y que se van renovando y actualizando contenidos permanentemente. Muchos de ustedes los conocerán. Se llaman **Weblogs** o bitácoras. Ante la falta de tiempo para entrar periódicamente a cada uno de ellos, existen lectores de blogs. Uno se suscribe a los que le interesa, y

el lector (yo uso Bloglines) me avisa cuándo mis blogs actualizan sus contenidos y me muestran sólo los encabezados de los nuevos artículos, para que evalúe si me interesa o no leerlos todos. Algunos de los blogs que reviso periódicamente (**SLIDE 12**)

- Resource Shelf
- Scout Report
- Librarian's Index to the Internet
- Blogs de especialistas (Chris Sherman, Gary Price, Phil Bradley, etc.)

Con el tiempo, también decidimos agregar al sitio web un formulario de **“Pregunte a un bibliotecario”**. Lo que quisimos lograr es que el usuario se sienta cómodo preguntando lo que quiera averiguar, sin necesidad de tener que hacerlo personalmente o por teléfono y dudando si está escribiendo a la persona indicada. Es un formulario muy sencillo, con los datos mínimos del usuario y un casillero para que exprese su inquietud. (**SLIDE 13**) Este formulario lo recibo en mi cuenta de correo y si es necesario derivarlo a otro sector, lo hago inmediatamente. En la Biblioteca, tratamos de que el usuario sienta que tiene del otro lado un interlocutor que lo está escuchando o leyendo, por eso intentamos contestar los mails inmediatamente (siempre que sea en días hábiles). Ya sea explicando que nos estamos ocupando del tema y en breve nos comunicaremos con ellos, o directamente con la información requerida.

Las consultas son diversas: preguntan por ejemplo cómo acceder a las bases de datos de la biblioteca desde fuera de la universidad, qué base de datos pueden consultar para buscar artículos sobre un tema en particular, cómo buscar en el OPAC, o directamente piden información específica para trabajos que tienen que realizar.

Cuando las consultas son direccionales es muy sencillo contestarles; las consultas más complejas son las que piden información sobre un tema: en este caso, hay que indagar primero si pueden acercarse a la biblioteca o quieren información digitalizada. Para esto se los orienta en el uso de las bases de datos más adecuadas o del Servicio Virtual de Referencia. Y si hay que buscar en el OPAC se los guía en el uso de los encabezamientos de materia apropiados.

Algo que utilizan bastante los alumnos cuando están buscando información a distancia son las guías de ayuda en línea (**SLIDE 14**) (tenemos también impresas). Hay una guía de ayuda por cada una de las bases de datos que suscribimos y varias otras guías que les dan las pautas para manejarse en forma independiente en la biblioteca. Y por supuesto, la instrucción en el uso de los recursos de información. Si sabemos que el usuario al que estamos atendiendo asistió a alguno de los talleres que ofrece la biblioteca, es mucho más fácil poder guiarlos en el uso de los recursos dentro de un contexto virtual.

¿Por qué no ofrecemos un servicio de referencia virtual sincrónico o por chat? Muy sencillo: porque yo soy la única referencista en la biblioteca y no es esa mi única tarea, como en la mayoría de las bibliotecas en nuestro país en las que todos somos “multifunción”. Organizo y doy clases de instrucción, reemplazo a la encargada de circulación y préstamos y además actualizo el sitio web. Preferimos entonces limitar las consultas en línea a través del correo electrónico o el formulario que ofrecemos desde el sitio web y de esta forma podemos enviar una respuesta a más tardar en dos horas.

El hecho de que el usuario se vuelva más independiente, que tenga a mano todos los elementos y la ayuda para buscar información en línea, me ha permitido poder pensar y elaborar nuevos servicios y prestaciones. Es como un círculo: el usuario se vuelve más independiente porque la referencista crea más servicios y ayuda en línea. Y la referencista puede y tiene tiempo de crear más servicios y ayuda en línea porque el usuario se vuelve cada vez más independiente.

Es una satisfacción para mí que todo este trabajo que desde hace 10 años venimos realizando en la Biblioteca a pulmón y con mucho esfuerzo, se vea reconocido en el libro de Fernanda al calificarlo como un servicio de calidad. Es una reafirmación de que nosotros, los bibliotecarios, sin necesidad de formación en informática, podemos con esfuerzo, vocación y creatividad, brindar un servicio de calidad desde un escritorio virtual. **(SLIDE 15)**