

En directo

“Servicio de Asistencia Virtual” en la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC: algunas consideraciones

Miquel Àngel Plaza-Navas. Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (Barcelona)



El servicio de referencia (SR) fue, con bastante probabilidad, uno de los primeros servicios que bibliotecas y archivos empezaron a ofrecer a sus usuarios. La conservación de un fondo, por un lado, y la posibilidad de su consulta, por otro, está intrínsecamente relacionado con este servicio: atender las cuestiones que los

usuarios plantean sobre el acceso a ese fondo y, por extensión, sobre cualquier otra información que sea de su interés. Ese podría ser, hipotéticamente, el nacimiento de lo que en la actualidad suele presentarse como SR. Los tiempos han ido cambiando, las bibliotecas y archivos han ido modernizando y ampliando tanto la metodología de su trabajo como los servicios ofrecidos. En lo que se refiere al SR se le han añadido adjetivos como “virtual”, “digital”, “electrónico”... pero, en realidad, su objetivo primigenio no ha variado. Continúa siendo el proceso de comunicación entre usuario y bibliotecario en el que se intenta satisfacer la necesidad de información del primero mediante los recursos de información al alcance del segundo. La principal diferencia radica en que los canales de comunicación y la casi totalidad de recursos utilizados están ahora en formato digital. Esto ha permitido que el SR pueda ser ofrecido a los usuarios sin las limitaciones espacio-temporales a las que sí estaba confinado el SR tradicional hasta fechas no tan lejanas. Los desafíos aportados por internet y, más recientemente, la web 2.0, han permitido introducir en el característico binomio usuario-bibliotecario algo tan lógico como son las redes sociales, de manera que las respuestas no solo son proporcionadas exclusivamente por el bibliotecario, sino por los propios miembros de una comunidad social que comparten ciertos intereses comunes. Pero, en definitiva, la pregunta que pudo originar el SR sigue siendo exactamente la misma: “¿En qué podemos ayudarle?”

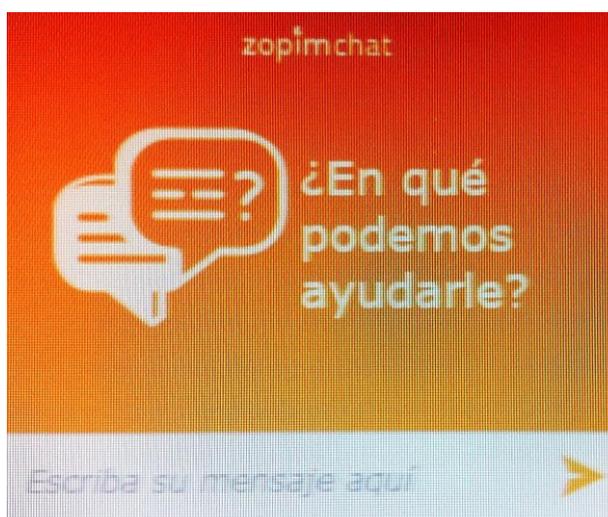
En la actualidad, el servicio de referencia virtual (SRV) se ha convertido en un elemento imprescindible para cualquier biblioteca o archivo que desee ofrecer una visión moderna. En realidad, nuestro colectivo profesional no hace más que copiar de las actuales técnicas de venta en las que se trata de llegar al posible comprador (usuario en nuestro caso) de todas las formas posibles. Más aún cuando el papel de nuestras bibliotecas y archivos está siendo cuestionado en esta era tan digital y se nos exige ser cada vez más visibles ante la sociedad.

¿Cuál es la situación en la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC? Sirvan estas líneas únicamente como una reflexión personal que, por supuesto, puede ser objeto de todo tipo de crítica constructiva. Como en la mayoría de las grandes instituciones, el SR tradicional ha tenido su papel en las bibliotecas del CSIC. Aunque no fue hasta finales de los años 80 e inicios de los 90 cuando se inició la formación de una verdadera Red, puede asegurarse que en cada una de las bibliotecas del CSIC se vino ofreciendo este servicio en mayor o menor medida. Con la llegada de la automatización, el SR, como muchos otros servicios, se va “virtualizando” a pasos agigantados cuando al teléfono, al fax, a la entrevista personal, etc. se le añaden el correo electrónico, las listas de distribución, las páginas web, las redes sociales, etc. como nuevas ventanas de comunicación con nuestros usuarios.

En el caso de las bibliotecas y archivos del CSIC es oportuno hacer una doble diferenciación. Por un lado, las propias bibliotecas y archivos de la Red consideradas de manera independiente que, al disfrutar de una elevada autonomía funcional, ofrecen o no una serie de servicios como el SRV y, por otro lado, la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI) que coordina muchos de los aspectos técnicos y de visibilidad de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC.

Teniendo muy presente que un SRV no se limita únicamente a la presencia o no de un correo electrónico, de un sistema de chat o conversación en línea o de la presentación de una lista más o menos amplia de FAQs, un rápido repaso de las páginas web de las bibliotecas y archivos del CSIC permite obtener una visión superficial de lo desarrollado o no que se encuentra ese servicio en nuestra Red. Aun teniendo en cuenta lo limitado de este procedimiento, el disponer de un sistema de chat o situar una dirección de correo electrónico o una indicación de “contacto” en un lugar fácilmente localizable en la página web, dice mucho en este sentido.

En la primera vertiente (bibliotecas y archivos de manera independiente) no puede hablarse de un camino unificado en la prestación del SRV, puesto que su mayor o menor visibilidad recae principalmente en cada una de ellas. Nuestra Red es muy dispar en cuanto a tamaño, personal, especialización de sus fondos, etc. y eso puede observarse también en la información y servicios que se ofrecen en cada una de sus páginas web. Aquellas que disponen de los recursos necesarios o tienen una mayor sensibilidad al respecto empiezan a dar cierta visibilidad en sus páginas web a un incipiente SRV mediante un sistema de chat, un visible correo electrónico al que dirigir preguntas o comentarios, alguna lista de FAQs, algunas guías de uso, presencia de redes sociales (Facebook, Twitter, Blogs), etc. La realidad no es tan positiva como pudiera desearse y muestra el camino que todavía se debe acometer para ofrecer un SRV aceptable. De las 79 bibliotecas y archivos que existen en el “Directorio de bibliotecas y archivos” se observa que únicamente 5 ponen a disposición de sus usuarios un sistema de chat (todas mediante el programa Zopim), 46 disponen de una indicación de “contacto” o de un correo electrónico (en ocasiones no demasiado fácil de localizar bajo “¿Quiénes somos?”, “Personal” o directamente bajo el nombre del bibliotecario), y 28 de ellas o bien el correo electrónico está algo más escondido o ni siquiera se observa fácilmente su presencia a primera vista en su página web. En algunas de ellas, pocas todavía, se hace uso de FAQs, Facebook, Twitter, Netvibes, Youtube o Blog. El panorama que estas cifras indican no es demasiado alentador pues, únicamente el 6,3% de las bibliotecas y archivos (5) de nuestra Red disponen claramente identificado de un SRV mediante un sistema de chat. Si lo ampliamos a las que disponen (46) de un canal más o menos claro de contacto (correo electrónico) el porcentaje sube hasta un 58,2% aunque, reitero, en muchas ocasiones no es un canal fácilmente visible. En el 35,4% restante (28), aún es más difícil localizar en sus páginas el canal de comunicación ofrecido. Es una muestra bastante sensible de que, a pesar de todo el esfuerzo que las bibliotecas y archivos realizan en su día a día, nada desdeñable, el ámbito del SRV se nos ha ido quedando algo olvidado. Es sin duda un tema en el que se debería hacer una reflexión y proceder a un análisis más exhaustivo que el aquí realizado para confirmar la situación real existente.



En la segunda vertiente, la URICI, tampoco puede constatarse una política unificada hasta fechas muy recientes. Si bien es cierto que desde siempre la URICI ha dispuesto varios canales para la recepción de las consultas y comentarios de los usuarios en la

Ayuda (en línea) —

Déjenos su correo para poder responderle. Más información en: <http://bibliotecas.csic.es/servicio-de-asistencia-virtual>

Preséntese *

Nombre, correo electrónico

Mensaje *

Enviar mensaje

zopim

página web de la Red, también es cierto que no existía una política concreta al respecto. Muchos de los servicios ofrecidos desde la URICI disponían de su propio correo electrónico, de su propia página de ayuda o página de FAQs y, si además, se tiene en cuenta que cada uno de esos servicios actuaban de una manera más o menos aislada entre sí, puede verse claramente que no existía un SRV ni incipiente ni consolidado. Es cierto que se daba respuesta de una manera u otra a las consultas y comentarios recibidos... pero ni estaban claros los canales que los usuarios podían utilizar ni quien debía canalizar su recepción y respuestas. En el año 2011 la dirección de la URICI empieza a plantearse la posibilidad de ofrecer un SRV. Se estudian varios programas existentes en el mercado para sistemas de chat, tanto de pago como gratuitos y, también, software libre. La situación económica no permite grandes inversiones ni de tiempo ni de dinero, así que para iniciar esta andadura se opta por Zopim

en su versión gratuita. Por otro lado, se reconoce la necesidad de clarificar los canales de comunicación existentes con los usuarios. Se unifican todos en una única cuenta de correo electrónico a las que, a partir de entonces, se enlazarán la consultas que lleguen a través del sistema de chat (cuando esté fuera de servicio), del catálogo de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, de la Biblioteca Virtual del CSIC, de la intranet del CSIC (en cuestiones relacionadas con la Red), del resolvidor de enlaces SFX, etc. Este sistema se puso en marcha el 16 de noviembre de 2011 bajo el nombre de "Servicio de Asistencia y Referencia Virtual" y, en una segunda fase, cuando en julio de 2012 se procede a unificar definitivamente todos los correos electrónicos existentes. Desde entonces se han recibido cerca de 1.100 consultas y comentarios que, aunque no es una cifra muy elevada, muestra que el SRV empieza a ser un servicio conocido y utilizado por los usuarios de la Red, tanto internos como externos al CSIC.

Nuestra experiencia en SRV, tanto a nivel de Red como de biblioteca o archivo, es todavía reducida. Entre los puntos en los que se deberá continuar mejorando se encuentran: establecer una política más clara de este servicio, analizar los resultados obtenidos hasta la fecha y ver la viabilidad de mejorar, continuar especializando al equipo humano que se encuentra detrás del SRV (quienes ofrecen la primera impresión efectiva que reciben muchos de nuestros usuarios), mejorar el tratamiento estadístico de los datos generados (hasta la fecha realizado de una manera totalmente manual), considerar la posibilidad de colaborar con aquellas bibliotecas de nuestra Red que ya disponen de un sistema de chat similar, posibilidad de establecer un SRV compartido con aquellas bibliotecas de la Red interesadas en él, posibilidad de poder interactuar más directamente con los usuarios (por ejemplo, utilización de programas para enseñarles en su propia pantalla cómo acceder a los recursos), etc. Conviene replantearse seriamente cuál es la visión que nuestros usuarios reciben cuando tienen una necesidad de información y acuden a nuestra página web. Estamos en la era de los contenidos digitales, accesibles a cualquier hora y desde cualquier punto del mundo... y, a pesar de todo lo conseguido hasta la fecha en nuestra Red, seguramente necesitamos dar un paso más en este sentido.