

Date : 12/07/2007



Servir a los usuarios en su idioma, no sólo el nuestro

Susan McGlamery
(OCLC)

Paul S. Ulrich
(Biblioteca Central y Regional de Berlín)

Translated by:
Glòria Pérez-Salmerón
Servei de Cooperació Bibliotecaria-Generalitat de Catalunya
Barcelona, Spain

Meeting: 128 Division III
Simultaneous Interpretation: Yes

WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 73RD IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL
19-23 August 2007, Durban, South Africa
<http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm>

En todo el mundo, las comunidades están diversificando los servicios que ofrecen, especialmente a medida que la economía mundial se va globalizando. Un aspecto de los servicios bibliotecarios que sólo se viene tratando desde hace poco es el problema del idioma como barrera entre la biblioteca y los usuarios potenciales. Aprovechando las nuevas tecnologías basadas en Internet y las posibilidades que brindan las redes internacionales, las bibliotecas tienen ahora la posibilidad de crear servicios más acordes con las crecientes necesidades de los usuarios, prestando de este modo un mejor servicio a una sociedad multicultural y multilingüe, incluso si la propia biblioteca local no dispone de personal que domine todos los idiomas hablados en su comunidad local y virtual. Usando el adecuado software virtual de referencia y asociándose con otras bibliotecas de todo el mundo, una biblioteca local puede satisfacer mejor las necesidades, tanto temáticas como lingüísticas, de todos sus posibles usuarios, con independencia del idioma que demanden.

Para ilustrar lo que pueden ofrecer estos servicios se presentarán a continuación dos modelos para prestar asistencia de referencia a una comunidad lingüísticamente diversa. En ambos casos, las bibliotecas prestan servicios multilingües de referencia sin necesidad de contratar personal adicional.

Modelo 1: Red Global de Referencia (GRN)

El primer modelo es la Red Global de Referencia (Global Reference Network, GRN), una comunidad multilingüe y multinacional de bibliotecas de todo el mundo que atienden consultas formuladas a través de la red. Este recurso es un componente clave del servicio QuestionPoint que OCLC (<http://www.oclc.org/questionpoint>) ofrece en colaboración con la Biblioteca del

Congreso de Estados Unidos. El servicio fue formalmente creado por la Biblioteca del Congreso en junio de 2000 bajo el nombre de Servicio Digital Cooperativo de Referencia (Collaborative Digital Reference Service, CDRS).¹

Actualmente forman parte de QuestionPoint más de 1800 bibliotecas de 23 países. Aunque no todas las bibliotecas de QuestionPoint optan por participar en la GRN, las que sí lo hacen atienden en su conjunto más de 3.500 consultas por semana en 26 idiomas.²

La GRN se basa en la cooperación y la participación. El creciente número de bibliotecas origina asimismo un aumento de la utilidad del servicio y la profundización del conocimiento temático y lingüístico disponible en la red. Cualquier biblioteca que forma parte de QuestionPoint puede participar en la GRN; la participación es totalmente voluntaria.

Para participar en la GRN, la biblioteca debe cumplimentar un perfil de su institución. Dicho perfil contiene información acerca de la biblioteca (ubicación, foco temático de las colecciones, conocimientos lingüísticos, niveles educativos de usuarios, horario de atención al público), así como los parámetros para participar en la GRN como, por ejemplo, el número de consultas procedentes de la red que la biblioteca está dispuesta a recibir y atender cada semana.

Cualquier biblioteca de QuestionPoint que se comprometa a responder al menos una consulta por semana a través de la GRN tendrá derecho a formular consultas a ésta. El proceso de referencia es una de varias opciones de las que dispone la biblioteca dentro de la interfaz QuestionPoint. De este modo, una biblioteca puede atender una consulta dentro de la propia biblioteca, remitirla a una biblioteca asociada o plantearla a la GRN. Si se decanta por esta última opción, no hacen falta más que algunos pasos:

1. El bibliotecario selecciona “referir a la Red Global” de un menú
2. A continuación, el bibliotecario rellena un perfil de consulta. Éste consta de una plantilla basada en menús con campos de tema, tema geográficamente localizado (si procede), idioma, nivel educativo y fecha límite. El bibliotecario remitente podrá asimismo añadir comentarios, el motivo de la consulta, palabras clave u otra información complementaria. Este perfil se anexa a la solicitud del usuario original, que también contiene cualquier otra comunicación entre el usuario y cualquier bibliotecario en relación con la consulta en cuestión.
3. Según el tema seleccionado, el bibliotecario remitente podrá seleccionar una opción de una lista de bibliotecas a las que remitir la consulta. O podrá simplemente optar por un enrutamiento automático, en cuyo caso el algoritmo seleccionará una biblioteca de acuerdo con la coincidencia del perfil de consulta y el perfil de institución. El bibliotecario remitente podrá asimismo seleccionar si desea que la respuesta sea enviada a él (para su transmisión final al usuario solicitante) o directamente al usuario. Incluso si se manda la respuesta directamente a éste

¹ Para una historia más detallada del CDRS y la GRN, ver <http://www.loc.gov/rr/digiref/history.html>

² Las bibliotecas de la GRN atienden en árabe, catalán, chino, holandés, inglés, francés, alemán, griego, hebreo, hindi, húngaro, italiano, japonés, coreano, polaco, portugués, ruso, sánscrito, esloveno, español, sueco, tailandés, turco, ucraniano y xhosa.

último, el bibliotecario remitente podrá visualizarla (aparecerá en el historial de la consulta original).

4. Una vez se haya remitido la consulta a la GRN, el software seleccionará una biblioteca para atenderla, de acuerdo con la coincidencia entre el perfil de institución y el de consulta. Las bibliotecas cuyo perfil sea más amplio recibirán más consultas, mientras que aquellas con un perfil más ceñido recibirán menos.

5. Los bibliotecarios recibirán consultas que coincidan con su perfil dentro de sus cuentas abiertas en QuestionPoint. Las consultas aparecerán en el mismo buzón de entrada que las que formulan los usuarios, pero indicando que proceden de la red global. Ello permite a los bibliotecarios usar su sistema de trabajo habitual. No hace falta contraseña adicional o lista separada alguna. Las consultas atendidas a través de la red global quedarán recogidas en las mismas estadísticas e informes que las consultas habituales de los usuarios, con lo cual la biblioteca tendrá una imagen completa de su actividad de referencia.

6. Si una biblioteca recibe una consulta a través de la red podrá optar por atenderla o rechazarla. Una consulta podrá ser rechazada si la biblioteca receptora no dispone del tiempo o recursos suficientes para atenderla. En este caso, la consulta se volverá a enviar a la red para buscar coincidencias con otra biblioteca participante.

7. Las consultas que no obtengan respuesta hasta la fecha límite especificada quedarán marcadas y el administrador de la GRN (la Biblioteca del Congreso) recibirá una alerta. En este caso, los bibliotecarios de la Biblioteca del Congreso podrán optar por responder la consulta o reformularla para canalizarla a través de la red.

8. Todas las consultas canalizadas a través de la GRN podrán ser incluidas en la Base Global de Conocimiento de QuestionPoint. Desde cualquier biblioteca de QuestionPoint es posible acceder y realizar búsquedas en esta base de conocimiento. Cualquier biblioteca podrá asimismo optar por ponerla directamente a disposición de sus usuarios. La base de conocimiento no facilita información acerca de usuarios individuales sino únicamente de la consulta, la respuesta y cualquier información bibliográfica relevante.

El uso de la GRN permite a las bibliotecas asociadas tener acceso al conocimiento lingüístico de toda la red global. Una vez rellenado el perfil de consulta los bibliotecarios podrán remitir consultas a la red sin saber personalmente qué bibliotecarios disponen del conocimiento lingüístico y temático necesario. De este modo, un bibliotecario no tendrá que saber qué bibliotecarios están disponibles para atender una consulta sobre arte en holandés. Simplemente tendrá que cumplimentar el perfil. Ello permitirá mantener una base potencialmente más amplia de bibliotecarios para formular y atender consultas, de modo que el más apropiado de ellos terminará tratando las consultas dentro de su campo de conocimiento.

Para remitir una consulta a la red, una biblioteca deberá acceder a atender consultas enviadas a través de dicho medio. Sólo aquellas instituciones que hayan cumplimentado perfiles y hayan accedido a atender al menos una consulta por semana tendrán la posibilidad de remitir una

consulta a través de la GRN. Así, para acceder a este valioso recurso en beneficio de sus propios usuarios, una biblioteca deberá acceder a dar también respuestas, aunque se trate de una sola por semana.

Las ventajas para las bibliotecas participantes son enormes. No sólo disponen de un recurso adicional de referencia para sus usuarios locales sino que la GRN también supone una autopista para que las bibliotecas compartan recursos, experiencias y caminos hacia campos de conocimiento previamente inaccesibles.

El espacio de la información ha cambiado considerablemente desde la creación de la GRN. Actualmente, las personas que tienen una consulta a realizar tienen diferentes opciones a su alcance. En un estudio sobre el entorno de la información y su relación con las bibliotecas, los investigadores han constatado que existe una discrepancia entre la oferta de las bibliotecas (no sólo libros sino también conocimiento de referencia y recursos en línea abundantes) y lo que los consumidores de información buscan. El informe llegó a la conclusión que el autoservicio, la satisfacción y la agilidad (en otras palabras, la facilidad de uso, la conveniencia y la disponibilidad) son más importantes para los consumidores de información que la calidad y fiabilidad de la propia información, el norte que guía los servicios bibliotecarios de referencia.³

Los buscadores de información no sólo tienen acceso a motores de búsqueda cada vez más precisos en cualquier momento y en cualquier lugar sino que también aumentan los espacios de colaboración social en red de base comunitaria en los cuales los usuarios pueden formular consultas y obtener respuesta sobre un sinfín de temas. El ejemplo más destacable es Yahoo! Answers⁴, aunque también existen otros.

Aunque los usuarios prefieren el autoservicio (es decir, el uso de un motor de búsqueda), ello requiere disponer de un buen método de consulta, además de saber filtrar una gran cantidad, a veces incluso centenares, de resultados indiscriminados, lo cual puede resultar tanto desalentador como farragoso. Aunque Yahoo! Answers ofrece a todo el mundo la posibilidad de formular sencillamente una pregunta, hace falta sin embargo seleccionar entre una variedad de respuestas, todas ellas suministradas por una comunidad heterogénea. Algunos bibliotecarios han reconocido en este espacio una oportunidad para las bibliotecas.⁵ Si las bibliotecas aspiran a aunar fuerzas para penetrar colectivamente en espacios como Yahoo! Answers u otros espacios en la red que no estén vinculados a una biblioteca concreta, ¿por qué no optar por la GRN, una red bibliotecaria dedicada a la referencia cooperativa y a compartir sus recursos expertos para atender consultas de usuarios de bibliotecas de todo el mundo? La GRN es hoy una red cerrada: sólo los bibliotecarios que participan en la red pueden remitir allí sus consultas. Si se abre la red, los bibliotecarios podrán actuar con una sola voz bajo la bandera de la potente marca bibliotecaria para marcar de verdad la diferencia en el espacio de la información.

³ Ver "2003 OCLC Environmental Scan: Pattern Recognition", disponible en: <http://www.oclc.org/reports/escan/default.htm>

⁴ Yahoo! Answers está disponible en <http://answers.yahoo.com/>. De acuerdo con un comunicado de prensa de diciembre de 2006, Yahoo! anunció que Yahoo! Answers superó en noviembre de 2006 la cifra de 60 millones de usuarios y 160 millones de respuestas a nivel mundial. Ver <http://yahoo.client.shareholder.com/press/releasedetail.cfm?releaseid=222275>

⁵ Ver, por ejemplo, Burger, Leslie, "Transforming Reference", American Libraries, p. 5 (marzo 2007) http://lb.princetonlibrary.org/documents/March_2007.pdf Leslie Burger es actualmente la presidenta de la Asociación Americana de Bibliotecas.

Para que la GRN pueda aprovechar plenamente las oportunidades que se presentan en el espacio de la información cabe abordar al menos dos cuestiones:

- El perfil deberá establecerse a nivel de bibliotecario además de la institución. Ello permitirá que el personal con conocimientos lingüísticos muy variados y potentes conocimientos temáticos los difunda por toda la red.
- La clasificación temática deberá ser más amplia que el actual sistema de clasificación de la Biblioteca del Congreso, así como permitir categorizaciones alternativas aplicables a la red existente. Ello permitirá que la red adopte un aspecto más internacional.

La apertura de la red permitirá que las bibliotecas participantes hagan un mejor uso de sus recursos locales y ofrezcan un mejor servicio a su cada vez más diversa comunidad de usuarios. El servicio pasará de depender del idioma del personal de la biblioteca local a basarse en la fuerza y la diversidad de la red a la cual la biblioteca tiene acceso. Ello permitirá una auténtica igualdad en el servicio con independencia de los recursos locales.

Modelo 2: Servicios cooperativos multilingües de referencia (Biblioteca Central y Regional de Berlín)

En el segundo modelo la Biblioteca Central y Regional de Berlín (Zentral- und Landesbibliothek Berlin, ZLB) amplía las posibilidades que brinda QuestionPoint y ofrece servicios de referencia en 18 idiomas⁶ a través de su página web. Para cada idioma existe un formulario propio.

Una serie de situaciones interesantes ha llevado a la Biblioteca Central y Regional de Berlín a ofrecer servicios multilingües de referencia.

1. La biblioteca de Berlín está asociada con bibliotecas de otros países. Como norma general, estas alianzas se limitan a contactos e intercambios entre personal de las diferentes instituciones; la actividad visible frente a los clientes de las respectivas bibliotecas es escasa o nula.

Durante una conferencia con la asociada Bibliothèque Publique d'Information (BPI) de París en otoño de 2004 se gestó la idea de una colaboración y oferta mutua de servicios de referencia en el idioma de la biblioteca colaboradora en la página web de cada biblioteca usando QuestionPoint. En lugar de que el personal de cada biblioteca tratase consultas en ambos idiomas, se decidió que cada biblioteca sólo atendería las consultas en el idioma local y la biblioteca colaboradora lo haría en el suyo. Este inicio más bien sencillo se llevó a la práctica en verano de 2005 e hizo que la biblioteca de Berlín ampliase rápidamente el número de idiomas de atención al público, incluido el inglés y el turco (entre el personal de la biblioteca se encuentra un turco nativo).⁷

⁶ Chino, checo, inglés, estonio, finlandés, francés, alemán, griego, húngaro, italiano, coreano, letón, polaco, rumano, ruso, sueco y turco. http://www.zlb.de/fragen_sie_uns/ask_a_librarian

⁷ En el servidor de OCLC figuran informes sobre los servicios de ambas bibliotecas:

2. Los bibliotecarios remitentes suelen utilizar sus contactos para atender cualquier consulta que se les pueda plantear. Sin embargo, en cuanto al idioma para formular consultas, la mayoría de páginas web transmiten la idea que los clientes sólo pueden hacerlo en el idioma que la biblioteca domina. Y en efecto, las bibliotecas transmiten la actitud de “o bien te nos diriges en un idioma que entendamos o no podremos atenderte”. Llevando más allá esta idea, la biblioteca de Berlín intenta crear un entorno que transmita la idea de “formula tu pregunta en un idioma que domines y encontraremos a alguien que te pueda responder”.
3. Las bibliotecas académicas quizás pueden limitar el número de idiomas para atender consultas a la lengua local y el inglés, pero las bibliotecas públicas no se lo pueden permitir dado que no se puede suponer que todo el mundo que utiliza una biblioteca pública se sienta suficientemente a gusto en ambos idiomas para formular consultas en cualquiera de éstos; si se quieren tomar en serio el servicio a todos los miembros de su “comunidad”, deberán atender a las necesidades lingüísticas de todos ellos y encontrar una forma de abrirse a esta clientela ampliada. Si sólo disponen de recursos limitados, las bibliotecas públicas únicamente podrán satisfacer estas necesidades a base de creatividad y forjando alianzas con otras instituciones que puedan ayudar a alcanzar este objetivo.
4. Los miembros de la Unión Europea tienen la idea que, en general, todos los ciudadanos de todos los países miembros reciben un trato igual. Pero esta igualdad de trato se diluye rápidamente a la hora de comunicarse en idiomas diferentes a los de las instituciones locales. La constatación que la biblioteca de Berlín impedía a la práctica que ciudadanos de otros países de la UE pudiesen formular consultas en su propio idioma dio un impulso adicional a la ampliación de los servicios de referencia y la inclusión de todos los idiomas oficiales.

QuestionPoint ofrece un potente entorno para ofrecer servicios multilingües de referencia dado que tanto el cliente como el bibliotecario pueden seleccionar el idioma en el que desean interactuar. Cuando alguien entra a QuestionPoint puede seleccionar actualmente entre 19 diferentes idiomas⁸ en los cuales se presenta la interfaz.

Evolución de los servicios de la Biblioteca Central y Regional de Berlín

Una vez la biblioteca de Berlín ofrecía servicios multilingües de referencia comenzó a buscar activamente bibliotecas colaboradoras que estuviesen interesadas en participar en este proyecto. El siguiente idioma implantado fue el polaco –opción lógica dada la proximidad de Berlín con la frontera polaca y que explica el considerable número de usuarios de aquel país– y se creó una

Success story: Berlin Central and Regional Library (ZLB). A German library opens language doors with multilingual collaborative virtual reference services

<http://www.oclc.org/services/brochures/questionpointcasestudyberlin.pdf>

Success story: Bibliothèque Nationale de Paris (BNF) and Bibliothèque Publique d'Information (BPI). Paris's Bibliothèque Publique d'Information (BPI) helps Nationalize Multilingual Virtual Reference. How Paris's most prestigious library grows a national multilingual virtual reference service

<http://www.oclc.org/services/brochures/questionpointcasestudyparis.pdf>

⁸ La interfaz completa (es decir, tanto para el cliente como el bibliotecario) está disponible en los siguientes idiomas: catalán, chino, holandés, inglés, francés, alemán, coreano, portugués, ruso, esloveno y español. La interfaz únicamente para el cliente está actualmente disponible en los siguientes idiomas: checo, estonio, finlandés, húngaro, letón, polaco, rumano, sueco y turco.

alianza con el Centro Germanopolaco de Documentación y Medios de Słubice. La siguiente incorporación fue toda una sorpresa: el chino. A raíz de un webinar en el cual se presentó el proyecto de servicio cooperativo multilingüe de referencia, la Biblioteca de la Universidad Sun Yat-Sen de China manifestó su interés en participar y poco después el chino se sumó a la oferta lingüística de la biblioteca de Berlín. A continuación, los contactos con otras bibliotecas (principalmente miembros de Intamel) pusieron de manifiesto el interés de éstas en participar, ampliándose significativamente el número de idiomas a lo largo del año siguiente. Las dudas iniciales que la participación en el proyecto planteaba a muchas bibliotecas se disiparon con la continua incorporación de nuevas bibliotecas. El comentario “para qué participar” que se oía cuando el proyecto se estaba gestando acabó dando paso a “¿por qué no ofrecéis tal o tal idioma? ¿Podemos participar?”

En la última reunión de las bibliotecas de QuestionPoint, celebrada el año pasado en la conferencia de la IFLA en Seúl, el bibliotecario del Instituto de Ciencia y Tecnología de aquella ciudad mostró rápidamente su interés en sumarse al proyecto dado que la biblioteca de Berlín ya había atendido varias consultas (en inglés) formuladas anteriormente en el marco de QuestionPoint. Poco después, el coreano pasó a figurar en la lista de idiomas ofrecidos.

Actualmente, la biblioteca de Berlín colabora con las siguientes bibliotecas: **China:** Biblioteca de la Universidad Sun Yat-Sen (Guangzhou); **República Checa:** Biblioteca Municipal de Praga; **Estonia:** Biblioteca Municipal de Tallinn; **Finlandia:** Biblioteca Pública de Helsinki; **Francia:** Bibliothèque Publique d'Information (París); **Grecia:** Universidad Aristóteles de Tesalónica; **Hungría:** Biblioteca Central de Literatura Extranjera (Budapest); **Corea:** Instituto Coreano de Información Científica y Tecnológica (Seúl); **Letonia:** Biblioteca Pública de Ogre y Biblioteca Municipal de Riga; **Polonia:** Centro Germanopolaco de Documentación y Medios (Słubice) y Biblioteca Pomerana (Szczecin); **Rumania:** Biblioteca Metropolitana de Bucarest; **Rusia:** Biblioteca de Lenguas Extranjeras (Moscú); **Suecia:** Biblioteca Regional de Skåne (Malmö). Se espera que en los próximos meses aumente el número de bibliotecas asociadas para permitir una oferta de servicios con una diversidad lingüística todavía mayor.

¿Cómo funcionan los servicios?

La Biblioteca Central y Regional de Berlín crea un formulario en cada idioma y lo cuelga en su página web. Cuando se formula una consulta en un idioma que domina una biblioteca colaboradora, se le remite directamente a través de QuestionPoint; la biblioteca de Berlín nunca llega a ver la consulta. La biblioteca colaboradora atiende la consulta como si estuviese en su propia página web. De modo análogo, las bibliotecas colaboradoras disponen de formularios en alemán en su propia página web y las consultas se remiten directamente a la biblioteca de Berlín. Para cada biblioteca es como si tuviese un mostrador de atención al cliente en una sucursal virtual situada en la página web de la biblioteca colaboradora. Ello significa en términos prácticos que la biblioteca incrementa los puntos de acceso a sus servicios, aumentando de este modo la posibilidad de realizar consultas.

Una objeción frecuente a los servicios de referencia multilingües es que la biblioteca no recibe consultas en idiomas diferentes a los que figuran en su página web, excepto inglés. Aquí

hace falta ponerse en la situación de alguien que no se siente a gusto en estos idiomas: la presencia de un idioma en un formulario transmite la impresión de que sólo pueden realizarse consultas en aquel idioma. Con un formulario en un idioma en el cual el cliente se sienta a gusto se transmite la idea que la biblioteca está realmente interesada en comunicarse con el cliente. La biblioteca da un primer paso para crear un entorno que fomente la comunicación multilingüe y muestra su voluntad de prestar ayuda.

Un ejemplo interesante de cómo reaccionan los usuarios frente a la posibilidad de formular consultas en un idioma que dominan es la pregunta de una mujer rusa residente en Munich. Comenzó su consulta en alemán rudimentario para decir a continuación que dado que no se sentía capaz de hacerlo en alemán la formularía en ruso. Los colegas de Rusia pudieron responder su consulta en ruso. El resultado es que el bibliotecario sabía con más precisión qué quería el usuario y el usuario entendía mejor la respuesta.

Ofrecer servicios multilingües también puede surtir otro efecto positivo: no sólo transmite la idea que la biblioteca es capaz de atender consultas en un determinado idioma sino que también indica que se pueden formular consultas relacionadas con este idioma. Un archivo suizo formuló una consulta (en alemán) acerca de un libro chino mencionado en el diario de un misionero suizo en China. No cabe duda de que la biblioteca de Berlín nunca habría recibido esta consulta si no dispusiese del correspondiente formulario en chino. En este caso, la consulta fue traducida al inglés y remitida a la biblioteca colaboradora china, que la atendió.

Sin duda alguna las bibliotecas desean saber cuántas consultas se formulan en los diferentes idiomas. El número no es muy elevado: los usuarios deben primero saber que existe la posibilidad de formular consultas en diferentes idiomas. Desde que existe esta posibilidad, el número de consultas formuladas ha ido aumentando paulatinamente. Pero estos servicios tardan un tiempo en ser utilizados. Más importante que saber cuántas consultas se formulan es que éstas se lleguen a formular. La biblioteca abre sus puertas virtuales a un número mayor de posibles usuarios y, al cabo de un cierto tiempo, las personas no asiduas de la biblioteca van comprendiendo que ésta ofrece un valioso servicio que pueden utilizar.

Sería una equivocación suponer que la biblioteca de Berlín es la primera que ofrece servicios de referencia multilingües. Hay muchas otras con servicios bilingües o trilingües, especialmente en lugares donde existen varios idiomas oficiales o semioficiales. Hay más ejemplos de bibliotecas que prestan servicios en varios idiomas como, por ejemplo, el Sistema Bibliotecario Cooperativo de Suffolk (Suffolk Collaborative Library System) de Nueva York con Suffolkweb (<http://www.suffolk.lib.ny.us/>), que ofrece referencia vía correo electrónico en cuatro idiomas: chino, inglés, portugués y español, y la Fråga Biblioteket de Suecia (http://www.eref.se/se-admin/vrl_entry.asp?virtual_desk_id=43) atiende en árabe, bosnio, alemán, inglés, finlandés, francés, croata, persa, polaco, ruso, sueco, serbio y español.⁹ A diferencia de la biblioteca de Berlín, estos sistemas son autónomos y dependen de bibliotecarios propios que dominan los idiomas en cuestión para atender las consultas.

⁹ Sin embargo, los formularios para realizar las consultas en la mayoría de idiomas están en inglés en lugar del propio idioma de consulta.

Como muestran ambos modelos, el uso de las posibilidades de cooperación que brinda la referencia virtual permite a las bibliotecas atender mejor a sus usuarios sin limitarse a sus propios trabajadores. Con tantas cargas sobre los presupuestos y el personal de las bibliotecas, las alianzas internacionales contribuyen a prestar un mejor servicio a todos nuestros usuarios y no sólo aquellos que hablan nuestro idioma. Ambos modelos constituyen ejemplos de la multiplicidad de nuevas posibilidades de que disponen hoy las bibliotecas para ampliar sus servicios a un gran grupo de usuarios hasta ahora desatendidos, haciéndolos participar como miembros activos de una creciente comunidad multilingüe internacional de usuarios de bibliotecas. Al mismo tiempo abre nuevas puertas a las bibliotecas y les permite colaborar con nuevos socios y extender sus servicios mucho más allá de lo que podrían hacer por si solas. En este proceso se supera parcialmente una de las barreras más importantes del mundo: la barrera lingüística. Es una fantástica oportunidad que brinda a los bibliotecarios creativos la ocasión de trabajar conjuntamente para contribuir a una sociedad abierta de verdad.

Susan McGlamery es la Directora Global de Productos de Servicios Cooperativos de OCLC. Es la fundadora y directora del Servicio de Referencia 24/7, una alianza de más de mil bibliotecas de todo el mundo que prestan servicio permanente de referencia en directo. Se graduó en Biblioteconomía por la Universidad de St. John's en 1987 y fue profesora de la Escuela de Graduados de Biblioteconomía y Ciencias de la Información (ahora Departamento de Ciencias de la Información) de la UCLA de 1994 a 2000.

Paul S. Ulrich es bibliotecario de referencia en la Biblioteca Central y Regional de Berlín y responsable del desarrollo de nuevos métodos de referencia en un entorno electrónico. Además de supervisar la traducción al alemán de las interfaces QuestionPoint y OpenWorldCat ha desarrollado la idea de colaborar con bibliotecas de otros países para ofrecer servicios de referencia multilingües.

Imaginen un servicio de referencia donde un cliente de una biblioteca pública del Reino Unido puede realizar una consulta en un sistema en línea y obtener ayuda de referencia de un bibliotecario de una biblioteca pública del sur de California, y todo en cuestión de horas. ¿Cuesta crearlo? Precisamente esto ya es posible gracias al Servicio Digital Cooperativo de Referencia (Collaborative Digital Reference Service, CDRS).

¿Qué es el CDRS?

El CDRS ofrece un servicio profesional de referencia para investigadores a cualquier hora y en cualquier lugar a través de una red internacional en línea de bibliotecas e instituciones vinculadas. Iniciado por la Biblioteca del Congreso en junio de 2000, el CDRS cuenta en la actualidad con más de 200 bibliotecas asociadas de todo el mundo –académicas, públicas, especiales y nacionales– y este número no para de crecer semana a semana. La colaboración ha sido altamente beneficiosa pues cada biblioteca aporta al proyecto su experiencia profesional, su conocimiento del comportamiento y las necesidades de los usuarios y demás conocimientos temáticos.

El CDRS utiliza la tecnología para ofrecer las mejores respuestas en el mejor contexto, aprovechando no sólo el sinfín de recursos que ofrece Internet sino también el otro sinfín de recursos que no están en línea y que se encuentran en manos de bibliotecas de todo el mundo. El CDRS presta apoyo a bibliotecas ofreciéndoles posibilidades adicionales para los servicios que prestan a sus clientes. Las bibliotecas pueden prestar mejor apoyo remitiendo al sistema consultas que obtendrán respuesta de personal y colecciones especializadas de instituciones miembro del CDRS de todo el mundo.

Un consejo consultivo, compuesto por representantes de instituciones miembro del CDRS, se reúne para debatir la política y orientaciones futuras del programa. También se celebran periódicamente reuniones de trabajo con representantes de los miembros para recoger reacciones, informar y resolver cuestiones relacionadas con el día a día, debatir actuaciones de formación y servicio así como impulsar el espíritu de equipo. La página web del CDRS difunde información general y vínculos a noticias, información para miembros así como información básica acerca del proyecto. Una lista electrónica de mailing permite a los miembros comunicarse asiduamente, plantear cuestiones técnicas y debatir la eficacia de la red.

El mundo al alcance

Nunca antes en la historia ha tenido la aparición de una tecnología un impacto tan profundo en la esencia de una biblioteca. Estos avances tecnológicos han permitido crear nuevas oportunidades de servicio para las bibliotecas y sus clientes. Para que la información sea relevante deberá estar actualizada y ser utilizable en la práctica gracias al bibliotecario de referencia cualificado, que la dotará de contexto y valor añadido. A través de la red del CDRS, la Biblioteca del Congreso y las bibliotecas asociadas pueden prestar servicio a investigadores de todo el planeta y de este modo dotar el mundo de la información de mayor control, contexto, mayor oferta y agilidad.

El CDRS consta de dos componentes: la formulación de una consulta y la respuesta así como el archivo de esta última para un posible uso futuro. El proceso es el siguiente: un usuario final solicita información a través de una institución miembro del CDRS. Ésta remite la consulta al software Gestor de Consultas (Request Manager, RM) en línea para su procesamiento y asignación. El RM realiza una búsqueda en una base de datos de perfiles de instituciones miembro del CDRS para localizar la institución más adecuada para atender la consulta. Una vez encontrada la coincidencia, ésta se canaliza hacia la respectiva institución para que la atienda. Una vez respondida la consulta, ésta se remite a través del RM a la biblioteca del CDRS que ha realizado la consulta para cerrar el caso y realizar otras tareas administrativas.

Hacer clic en la imagen para visualizar en un tamaño mayor. El perfil de la biblioteca constituye la base de la tarea de canalización y asignación y cada institución puede “presentarse” de un modo tan amplio o tan ceñido como desee. Los perfiles de biblioteca contienen información básica acerca de la biblioteca, incluido el horario de atención al público (y zonas horarias), foco temático de las colecciones, focos temáticos del personal, niveles educativos a los que presta servicio, idiomas, ubicación geográfica de los usuarios, oferta de servicios especiales y en qué consisten éstos; en definitiva, un total de 28 campos de datos. Esta información se capta en una tabla que el RM en línea utiliza para ordenar, asignar y hacer un seguimiento de las consultas

entrantes y para dar respuesta al usuario final. Además, la herramienta de perfil tiene la suficiente flexibilidad para permitir una actualización periódica que refleje cambios en el personal o circunstancias especiales que puedan afectar la canalización automática por parte del RM. Por ejemplo, si el especialista en astronomía está ausente durante varios meses y la biblioteca no dispone de suplente, ésta puede optar por suprimir de su perfil el foco temático en cuestión hasta que el especialista vuelva a incorporarse al trabajo.

Las respuestas se editan y almacenan en una base de conocimiento de información que permite búsquedas separadas. Esta base, que contiene la información original suministrada por los propios bibliotecarios del CDRS, está destinada a ser la cara del CDRS para captar y atender consultas entrantes si existe una coincidencia disponible. Si dicha coincidencia no figura en la base de conocimiento, la consulta será canalizada a través del RM y se asignará a una biblioteca.

Puesta en marcha del CDRS

El proceso de puesta en marcha del CDRS empezó con la definición de un concepto de operaciones con el cual el CDRS funcionara en representación de sus miembros. Por ejemplo, el consejo consultivo acordó que el CDRS fuese un modelo organizativo basado en miembros; el CDRS establece de una sola vez su infraestructura y distribuye el correspondiente coste entre sus miembros de modo que todos puedan acceder al servicio; el CDRS es abierto y los miembros sólo necesitan un acceso a Internet, un navegador y una cuenta de correo electrónico para usarlo; la calidad está por encima de todo y se aplican políticas, certificaciones y Acuerdos de Nivel de Servicios (SLA) para garantizar que la marca cumpla las expectativas del mercado; la plataforma tecnológica está hecha para prestar servicio a todos los miembros; y finalmente, el CDRS es un servicio internacional que no otorga preferencias a determinadas jurisdicciones o miembros.

También iniciamos una serie de pruebas piloto para poner a prueba las soluciones técnicas. El Piloto 1 tenía dos objetivos principales: poner a prueba la efectividad de los perfiles de biblioteca y hacer una prueba con un formulario web para realizar consultas. Los resultados indicaron que hacía falta una mayor estandarización de los elementos de datos como, por ejemplo, el acuerdo sobre el uso de una herramienta estandarizada –tal como una versión truncada del programa de Clasificación de la Biblioteca del Congreso– para describir los focos temáticos de una biblioteca. Todas las bibliotecas aportaron muestras de consultas y respuestas que se enviaron a través del sistema de acuerdo con un programa preestablecido.

En el Piloto 2 añadimos más instituciones de todo el mundo, aumentamos el número de consultas al sistema, revisamos la base de datos de perfiles y empezamos a hacer pruebas con paquetes de software que funcionasen como Gestor de Consultas.

El CDRS acepta a todos

No hay restricción alguna en cuanto a las bibliotecas que pueden participar. El tamaño o la colección no es un criterio para determinar si una biblioteca puede ser miembro. El Acuerdo de Nivel de Servicio antes mencionado define la naturaleza de la relación entre la biblioteca miembro y el CDRS y este acuerdo está recogido en los perfiles de biblioteca. Puede haber

muchos tipos de acuerdos, que serán más restringidos o más amplios en función de los puntos fuertes (por ejemplo, el tema) o las limitaciones (por ejemplo, personal u horario) de cada biblioteca. Por ejemplo, una biblioteca puede acceder a formular y atender consultas; únicamente formular consultas; formular o atender consultas sólo durante períodos determinados; actuar como editor para la base de conocimiento; o actuar como biblioteca de guardia si la función automática de Gestor de Consultas está fuera de servicio. Además, muchas bibliotecas disponen de colecciones locales únicas. Estas colecciones especializadas suponen una importantísima aportación al CDRS en su conjunto, ocupando espacios a los que las grandes instituciones de investigación no tienen acceso.

Además de definir papeles y responsabilidades entre las bibliotecas asociadas, los SLA servirán en última instancia para determinar qué costará a una biblioteca formar parte del CDRS. Durante la prueba piloto el CDRS es gratuito. Pero hemos analizado una serie de opciones de financiación con el objetivo de ser lo más flexibles posible tanto para permitir una amplia participación de diferentes tipos de bibliotecas como para garantizar que ninguna biblioteca o grupo de bibliotecas deba cargar con todos los costes que supone crear y mantener el CDRS. Para ello hemos realizado una serie de estudios de mercado tanto personales, mediante sesiones interactivas, como en línea para desarrollar posibles modelos de coste. Estas sesiones han permitido a los planificadores extraer información valiosa, reafirmando la opción por un servicio a través del cual expertos acreditados ofrecen información de alta calidad y afirman su voluntad de pagar por él.

La propuesta de valor

Hemos fomentado al máximo la flexibilidad en el desarrollo de las diferentes partes integrantes del CDRS. La biblioteca que desee participar debe sentir que formar parte del CDRS da valor añadido. Del mismo modo que no hay un único tipo de bibliotecas tampoco existe un único tipo de acuerdo con el CDRS. Las bibliotecas están estructuradas y organizadas de manera diferente, tienen públicos locales diferentes y aplican políticas y procedimientos diferentes para garantizar la calidad. Para que el CDRS sea de utilidad para una biblioteca, éste deberá satisfacer una necesidad todavía abierta y ofrecer algo que la biblioteca no tenga ya, como, por ejemplo, personal adecuado, focos temáticos o una colección especial única entre todas las bibliotecas participantes para compartir en el marco de esta cooperación. Si la biblioteca participante define las condiciones de este valor sentirá un mayor incentivo para que el acuerdo funcione, tanto para ella como para el CDRS. Nuestra tarea es crear las herramientas; la biblioteca decidirá por su propia cuenta cómo llevar a la práctica la relación.

¿Y el siguiente paso?

Actualmente, las bibliotecas que participan en el CDRS entran en contacto con otras en nombre de clientes para realizar la entrevista de referencia antes de formular la consulta, definir los parámetros del servicio, determinar qué funciona y qué no y crear un servicio escalable y que satisfaga al máximo las necesidades del usuario. Ya desde su gestación, el objetivo del CDRS es que se convierta en un servicio que esté directamente a disposición de los clientes, reconociendo que muchas personas nunca acuden a su biblioteca local pero tienen aun así necesidades de

información. A lo largo de los próximos meses trabajaremos con nuestros miembros para ir definiendo la interfaz directa con el cliente. Esperamos que al final consigamos crear un servicio que ofrezca un punto de acceso único de referencia e información.

En enero de 2001 el Centro Bibliotecario Informático en Línea (Online Computer Library Center, OCLC) y la Biblioteca del Congreso firmaron en nombre de las bibliotecas miembro un acuerdo de cooperación para pasar a la siguiente fase de desarrollo del CDRS. OCLC prestará el apoyo técnico y de desarrollo creando y manteniendo una base de datos de los perfiles de las instituciones participantes que canalizarán las consultas y respuestas a través del CDRS; creando y manteniendo un sistema de base de datos de consulta y respuesta que ofrecerá a los participantes del CDRS la posibilidad de catalogar las respuestas y almacenarlas en una base de datos que permita la búsqueda y la navegación; y prestando apoyo administrativo al CDRS, incluida publicidad del servicio, registro de nuevos miembros y oferta de formación y apoyo al usuario. Juntos, la Biblioteca del Congreso y OCLC desarrollarán un modelo viable para un servicio digital de referencia autónomo y promoverán el CDRS entre la comunidad bibliotecaria.

Analizamos de modo continuo nuestras soluciones técnicas para tener a nuestro alcance los recursos adecuados para cumplir nuestra misión y garantizar que las herramientas creadas sean de uso fácil para los bibliotecarios. De cara a nuestra expansión a nivel mundial y a la creación de un servicio permanente de verdad, quedan muchas cuestiones por examinar: idioma y alfabetización, servicio a la población local en su propio idioma, acceso a Internet y mecanismos de apoyo a la infraestructura técnica adecuados para una clientela de alcance mundial, sensibilidades culturales y políticas así como acuerdos de comercio electrónico y comerciales que puedan afectar los precios. Las soluciones a estas cuestiones determinarán el éxito a largo plazo del CDRS.