

Una fórmula para Internet: productos cooperativos

La experiencia de "Pregunte, las bibliotecas responden"

Conscientes del reto que supone Internet para las bibliotecas como proveedoras de información en la sociedad mediática, y de la extrema competencia y dispersión de la oferta, se reflexiona sobre la fórmula empleada en el servicio "Pregunte, las bibliotecas responden", puesto en marcha por un grupo de bibliotecas públicas españolas, para potenciar la presencia y servicios de las bibliotecas en Internet, mediante la oferta de respuestas personalizadas por correo electrónico a preguntas de todo tipo.

Se presentan las principales coordenadas del servicio, así como un acercamiento a las principales tendencias de un servicio de referencia en línea real.

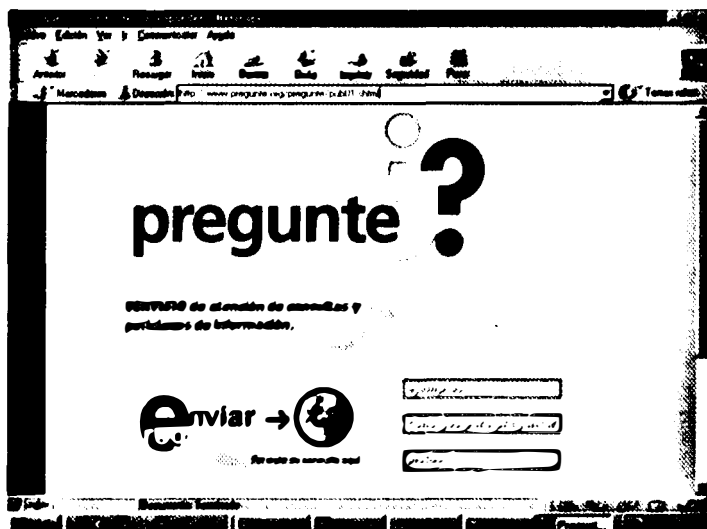
Se plantea la validez de la fórmula: Producto = Cooperación + Bibliotecas, como vía para el éxito mediático en Internet. En lugar de una dispersión de Webs de bibliotecas, enfocadas desde el punto de vista de la institución, se propone la creación de servicios innovadores, con un nombre atractivo, y de

una utilidad clara, que ofrezcan los servicios de las bibliotecas, a través de la cooperación. En esta línea, junto a este proyecto, se puede abrir el debate sobre como ofertar productos y servicios en la Sociedad de la Información.

También se reflexiona sobre los principales puntos a la hora de poner en marcha un servicio cooperativo o virtual, desde un enfoque DAFO (Debilidades - Amenazas - Fortalezas - Oportunidades).

Panorámica de Internet como entorno para servicios de información

Internet es la plataforma ideal soñada para el acceso universal a la información. En poco tiempo la mayor parte de los organismos públicos y privados han abordado la presencia mediante servidores Web, en los que junto a la oferta de información institucional estable se han desarrollado productos y servicios de información novedosos. La mayor parte de los grandes distribuidores comerciales de información han evolucionado su oferta de información electrónica hacia el entorno Web (Swets, Silverplatter), incrementando la facilidad de acceso y de integración en redes locales académicas. Clásicos como la *Enciclopedia Británica* son activos exploradores de las posibilidades que se ofrecen en Internet. Al mismo tiempo han podido salir a la luz productos informativos novedosos, multiplicándose la oferta. Junto a la evidente necesidad de comercialización, el fenómeno de la gratuidad, apoyado en el sentimiento de libertad y solidaridad de los pioneros en Internet, ha eclosionado, de manera que información de calidad y de interés público está accesible para cualquier ciudadano



conectado a Internet (periódicos, boletines oficiales, publicaciones especializadas, etcétera).

En el vaivén de estos convulsos tiempos las bibliotecas también han tenido su papel. Se puede acceder a la mayoría de los catálogos importantes mediante OPAC. La proliferación de páginas Web en las que cada institución ofrece su propia información y desarrolla sus servicios, produce, tras una etapa inicial de euforia por la cantidad de recursos accesibles, problemas prácticos debido a la *dispersión* y a la *magnitud*.

Dispersión, porque cada entidad ofrece bases de datos limitadas, y es necesario que el usuario navegue por distintos sistemas documentales para elaborar una búsqueda precisa.

Magnitud, porque el número de recursos de información y usuarios es potencialmente ilimitado, frente a los recursos limitados de las bibliotecas.

En el caso del desarrollo de productos, como pudiera ser un directorio de fuentes de información en Internet sobre un tema, el problema de la magnitud, aunque importante, no se hace tan visible como en el caso de servicios que requieran una *atención personalizada*, como pueden ser los servicios basados en pregunta-respuesta de un servicio de información bibliográfica.

Por otro lado, una de las claves para obtener *visibilidad* en Internet está en ofrecer productos y servicios claramente definidos, frente a servidores institucionales. Un producto-servicio tiene un nombre claro, una cobertura específica, unos objetivos, y se promociona por encima del nombre de una institución.

En este texto usaremos por lo general indistintamente producto y servicio. El producto o servicio realiza las funciones de portal de atención a usuarios, mientras la institución que hay detrás de él es quien se encarga de su producción, en el caso de un producto documental (bases de datos, guías, buscadores) o atención en el caso de los servicios.

Productos cooperativos en línea

Desde el momento en que el producto hace de puerta de entrada al usuario, se permite el desarrollo de productos cooperativos, en los que varias instituciones colaboran en su gestión, desarrollo y mantenimiento. Este es el verdadero alcance práctico de la tan desgastada expresión "biblioteca virtual". La virtualidad radica en la interacción en la producción de información y atención de servicios entre varias instituciones asociadas. El usuario accede a un servicio virtual, que existe en función de un trabajo cooperativo entre instituciones reales,

formando una red invisible, pues lo visible es el servicio.

Tanto el *Plan de Impulso de las bibliotecas públicas españolas*, como la *Revisión de las pautas de la IFLA para bibliotecas públicas*, recogen este elemento clave, la relación cooperación-redes electrónicas de información y comunicación.

IFLA denomina Colaboradores electrónicos (*Electronic Partnerships*) a uno de los aspectos clave para conceptualizar a la biblioteca pública como servicio de información.

"Las bibliotecas públicas deben 'formar parte de redes de información y contribuir a las políticas nacionales de información si quieren asumir su papel de grandes proveedores de información'. Deberán participar en 'iniciativas locales o regionales tales como redes comunitarias, programas para el desarrollo de comunidades tecnológicamente avanzadas, etcétera'".

El *Plan de Impulso*, en su definición de un nuevo modelo de Biblioteca Pública para la Sociedad de la Información, insiste en esta idea:

"Por una parte, los avances y la extensión de las redes telemáticas, y en general de las tecnologías de la información y la comunicación, vienen a incrementar la necesidad de aunar recursos, esfuerzos y conocimientos. Por otra parte, las mismas redes y tecnologías contribuyen a la satisfacción de esa necesidad, configurando un entorno propicio a la cooperación y brindando facilidades concretas para ponerlo en práctica.

Pero el valor estratégico de la cooperación para las bibliotecas públicas es tan crucial en la Sociedad de la Información, que no debe fiarse su desarrollo a la mera presencia en Internet o el uso del correo electrónico, elementos que ciertamente favorecen por sí solos los contactos, los intercambios y la colaboración, surgidos en muchas ocasiones de forma espontánea.

Para aprovechar al máximo las ventajas de la cooperación entre bibliotecas públicas, es necesario concebirla como una modalidad sistemática y estable de colaboración, dotada de un cierto grado de rigor organizativo, y que por tanto va más allá de las experiencias de colaboración coyuntural u ocasional".

Referencia digital: servicios cooperativos al usuario. La Biblioteca Virtual

Los servicios de referencia son aquellos donde se debe producir el mayor esfuerzo de adaptación al entorno electrónico, puesto que trabajan con información. Los servicios de referencia se subdividen

convencionalmente en tres bloques: información, formación y orientación. A partir de estas funciones tradicionales, podemos extender el alcance de la función de referencia, incluyendo las siguientes actividades (1):

- Consultas de respuesta rápida.
- Consultas bibliográficas.
- Acceso al documento.
- Información sobre novedades.
- Difusión selectiva de información.
- Orientación bibliográfica y documental.
- Asesoramiento técnico.
- Formación de usuarios.

En la definición de la política a largo plazo de la IFLA (1991), en relación al *Desarrollo y aplicación de las nuevas tecnologías de la información*, se expresa lo siguiente: "La tecnología de la información y las telecomunicaciones tienen impacto esencial en los productos de información y los servicios bibliotecarios y ofrecen un potencial de cambio de la naturaleza de los servicios de información y el incremento de su dimensión. Los suministradores de servicios de información electrónica han modificado el significado de la transmisión de información y extendido su ámbito de actuación más allá de las bibliotecas. Para ellos, las bibliotecas tradicionales no son comparables, como mercado, a las posibilidades de la venta directa de información a organizaciones y usuarios domésticos. Junto a los medios tradicionales de almacenamiento, ha habido un desarrollo de las tecnologías de almacenamiento informático, tales como los discos ópticos. En el ámbito de los servicios de telecomunicaciones (redes electrónicas, transmisión vía satélite, integración de voz y datos) también se están produciendo importantes mejoras en velocidad y fiabilidad. La tecnología de la información ha estimulado el desarrollo de la edición electrónica y la creación de sistemas integrados para el ciclo de impresión, edición y distribución, así como compañías multimedia que abarcan desde la edición libros, información *online* y emisión vía satélite. La tecnología y la industria de la información cambian rápido en el competitivo mercado internacional de la información. Las implicaciones de estos cambios para el universo bibliotecario son importantísimos. La institución bibliotecaria, que históricamente ha sido responsable de facilitar el acceso a información impresa, debe adaptarse a nuevos requerimientos y proporcionar acceso a los medios electrónicos, o será sustituida por otras instituciones como fuente básica de información. Funciones nuevas y extendidas que deberían incluir acceso a bases de datos electrónicas, acceso *online* a los recursos bibliotecarios, selección bibliográfica electrónica,

acceso en red a recursos de otras bibliotecas, al mismo tiempo que continúan proporcionando servicios de acceso a la información electrónica a aquellos que no lo pueden hacer desde su casa o trabajo".

El impacto de Internet sobre estos servicios se puede resumir en los siguientes puntos (2):

- Aumento del acceso a recursos fuera de la biblioteca (recursos en red, incluyendo los de Internet).
- Ausencia de limitaciones geográficas para los usuarios ("los usuarios ya no tienen que ir a la biblioteca para obtener información").
- Necesidad de diferenciar los servicios para cada colectivo de usuarios (por ejemplo entre servicios accesibles dentro y fuera de la organización) para ajustar el gasto.
- Aumento de la complejidad de los recursos de información y de las necesidades de conocimiento especializado.
- Nuevas opciones (sobre todo mediante la subcontratación de personal) para la respuesta de las consultas de referencia.

La biblioteca se caracteriza por su oferta de servicios:

- La oferta de servicios es sin duda la variable más diferenciadora. Se apoya en el saber hacer de la organización.
- Los servicios se dividen según su profundidad (la articulación y la complementariedad entre ellos) y su cantidad (la gama de servicios ofrecidos).
- La oferta de servicios define la vocación de la organización y su identidad.
- Lo importante no es la multiplicación de servicios, si no su adaptación a las necesidades del público objeto.
- Dado que el servicio bibliotecario gira en torno al documento, el objetivo del diseño de servicios y productos será conseguir la mejor articulación entre contenido y soporte, entre información y medio.

Como objeto del marketing de servicios, el contexto bibliotecario supone un cambio del clásico marketing-mix (Precio, Producto, Distribución y Promoción). El marketing documental puede conceptualizarse como una adaptación de estas cuatro dimensiones a las características del producto informativo o bien reformularse a partir de la especificidad de los servicios de información. Desde esta segunda perspectiva, se propone la siguiente ecuación fundamental del marketing, denominada Double-Mix:

- Oferta de servicios
- Servucción
- Comunicación
- Contrato

En este modelo "Servicio" y "Servucción" reemplazan al par "Producto-distribución". Para comprender la servucción debemos integrar los procesos internos con los procesos de servicio al usuario, y entenderlos como un todo relacionado con la calidad final del servicio. El "contrato" reemplaza al "precio" del modelo clásico. Puede incluir el cobro por la prestación de un servicio, pero hace hincapié en el establecimiento de un vínculo formal y estable entre usuario e institución documental (por ejemplo la tarjeta de lector). Este contrato define las condiciones en las que se acuerda prestar el servicio. Por último, la "Comunicación" sustituye a la "Promoción". Al concebirse a la biblioteca como sistema basado en la información documental, la comunicación de contenidos explica el flujo informativo organización-usuarios.

En la producción de servicios en la biblioteca pueden distinguirse tres dimensiones:

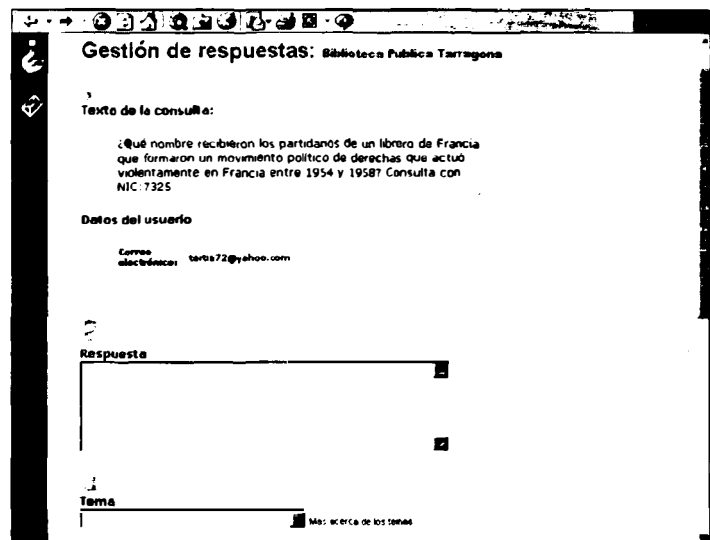
- Una función de producción intelectual. Esta función abarca la definición e implantación de la política de desarrollo de las colecciones y recursos documentales.
- Una función de producción clásica, asociada a los procesos técnicos sobre los documentos.
- Una función de servicio orientada hacia la armonización entre las funciones de difusión de documentos, uso de las instalaciones de la biblioteca y acciones de intermediación.

La cooperación, la virtualidad, es el enfoque apropiado para superar los problemas antes mencionados de la dispersión y la magnitud. Una red de bibliotecas puede hacer frente a un volumen mayor de información y usuarios, y crear un producto interactivo que centralice de cara al usuario el acceso a la información.

La construcción de portales basados en la tecnología Internet, en los que redes de bibliotecas colaboran en la producción y atención de productos documentales y servicios de información, es la construcción real del viejo concepto de la cooperación bibliotecaria.

La experiencia del servicio "Pregunte, las bibliotecas responden"

En este marco, presentamos la experiencia del servicio "Pregunte, las bibliotecas responden". El servicio PREGUNTE (www.pregunte.org/pregunte.carm.es) tiene como objetivo crear un servicio de información público en la red Internet, a través de correo electrónico y Web, gestionado de forma cooperativa entre bibliotecas de las diferentes comunidades autónomas, y coordinado por la Dirección



General del Libro, Archivos y Bibliotecas, del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, a través de la Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria. La coordinación técnica y el desarrollo informático se llevan a cabo desde la Biblioteca Regional de Murcia.

Este proyecto quiere impulsar el papel activo de las bibliotecas públicas en la Sociedad de la Información, como centros de información accesibles para todos, basados en colecciones de referencia, tanto las tradicionales, como formatos multimedia y recursos en la Red. Funciona 24 horas, 365 días al año, y se compromete a contestar en un plazo máximo de tres días. Las preguntas pueden tratar sobre cualquier tema puntual y concreto. Está abierto a todos los ciudadanos españoles. Se pone en marcha experimentalmente en diciembre del año 1999, y tras un período de pruebas internas para ajustar el funcionamiento del servicio, se abre al público en junio del año 2000, con la participación de más de 20 bibliotecas públicas españolas.

¿Qué es "Pregunte, las bibliotecas responden"? ¿Cómo funciona?

Es un servicio de información público en la red Internet, a través de correo electrónico y Web, gestionado de forma cooperativa entre bibliotecas de las diferentes comunidades autónomas. Podría ser considerado una biblioteca de referencia digital abierta. El servicio "Pregunte, las bibliotecas responden" es más que una biblioteca. No solamente hace accesible toda la colección de referencia de numerosas bibliotecas españolas de prestigio, sino que ofrece atención personal las 24 horas, los 365 días del año. Se pueden plantear las búsquedas, que serán atendidas por bibliotecarios expertos en información y referencia.

El servicio remite inmediatamente las preguntas a una de las bibliotecas colaboradoras, la cual elaborará la respuesta consultando las obras de referencia adecuadas, comprometiéndose a contestar en un plazo máximo de tres días, enviando una contestación personalizada en su buzón de correo electrónico.

Este servicio no pretende sustituir los servicios que prestan las bibliotecas convencionales, especialmente la información sobre temas complejos, sino dar un servicio añadido a la forma tradicional de obtener información.

El servicio acepta preguntas sobre todo los temas, pues se cuenta con la colección enciclopédica de las bibliotecas públicas. De todas maneras solamente se puede hacer frente a preguntas concretas, cuya respuesta esté documentada en alguna fuente de información.

En principio está dirigido a ciudadanos españoles, aunque, ya que Internet es una red abierta e internacional, trataremos de atender todas las consultas recibidas. Las preguntas pueden ser redactadas en cualquiera de las lenguas de España.

Desde el punto de vista de la gestión del servicio, PREGUNTE está diseñado como una aplicación de flujo de trabajo. Gestiona un sistema de turnos entre las bibliotecas, remite por correo electrónico las preguntas, como mecanismo de alerta. Las bibliotecas acceden al servidor Web, en el que mediante un sistema de formularios completan las respuestas que el servidor se encargará de enviar por correo electrónico. Todos los procesos quedan almacenados, de manera que disponemos de una base de datos creciente de preguntas-respuestas reales, con indicaciones de fuentes de información, que pueden ser una

fente para un estudio empírico del alcance y forma del servicio bibliotecario de referencia.

Las bibliotecas cuentan además con un sistema de mensajería entre las bibliotecas participantes, utilidades de búsqueda en la base de datos generada por el servicio, y acceso en línea a los manuales de procedimiento del servicio.

Puntos clave del servicio PREGUNTE

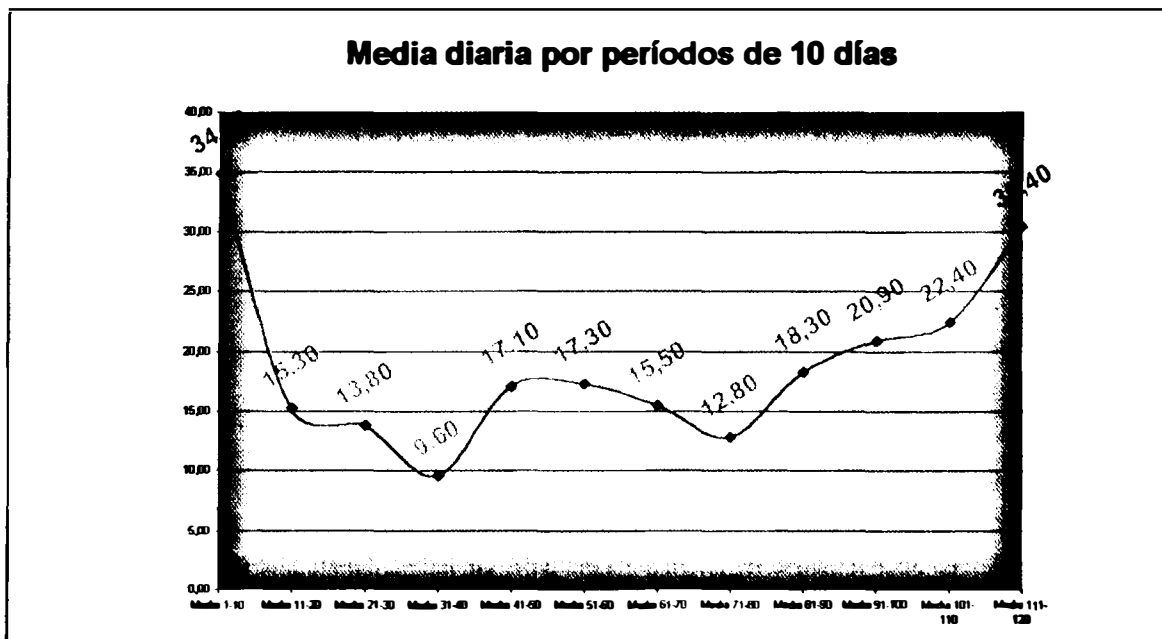
Diseño orientado hacia el producto. Lo que se promociona es el nombre y contenido del servicio. Se busca un nombre atrayente, y una definición muy concreta de los objetivos. En un lugar secundario están las instituciones que participan.

Distribución de cargas de trabajo. Se concentran en un portal los servicios la recepción de preguntas de los usuarios, repartiendo el trabajo entre las bibliotecas participantes mediante un sistema de turnos. De esta manera el tiempo de recepción de preguntas es de 1 día cada 20, y 2 días más para la contestación de las mismas.

Objetivos realistas. Se ofrece la contestación de preguntas concretas, de manera breve y concisa, y se detalla expresamente aquello que no se contestará. Por otro lado se plantea un tiempo razonable para su resolución (3 días).

Servicio personalizado. Frente a las muchas herramientas de recuperación de información disponibles en Internet, que funcionan en tiempo real y de modo automático, PREGUNTE ofrece una atención humana a las preguntas planteadas y unos plazos de respuesta ágiles.

Simplificación de procesos. El usuario invierte escaso tiempo en la realización de la pregunta, y no se piden datos extra.



Compromiso. Implicación en el proyecto por parte de todas las bibliotecas, dedicando los recursos necesarios en el tiempo de turno de respuesta, para cumplir con los plazos y contenidos ofertados.

Algunos datos estadísticos sobre PREGUNTE

Contamos con los datos de apenas 4 meses de funcionamiento público del servicio, pero con ellos se pueden apuntar ya algunas tendencias.

- Hasta el día de hoy se han recibido y contestado más de 6.000 preguntas, con una media diaria de 22,2 preguntas. El ritmo de las preguntas fluctúa bastante en función de los días laborables y festivos, grandes periodos vacacionales, etcétera. En el gráfico anterior se puede observar la fluctuación del número de preguntas, en periodos de 10 días. En la parte central hay un evidente bajón por el periodo vacacional del verano. Se observa una tendencia al alza en el inicio del año 2001, rozando las 30 preguntas de media.

Procedencia de los usuarios: Aunque se dispone de datos parciales, puesto que no se le exigen al usuario datos de identificación, se puede observar que hay un número dominante de consultas enviadas desde fuera de España, especialmente hispanoramé-

rica. Predominan los usuarios de entre 21-30 años, aunque no de un modo exclusivo (tan sólo un 18% de los datos recogidos).

Idiomas: El servicio se ofrece en las cuatro lenguas oficiales de España (español, catalán, euskera y gallego), aunque más del 90% son en español, y el resto catalanas, sin apenas presencia de las otras dos lenguas.

Temas: Al procesar las preguntas se las clasifica mediante unas categorías sencillas. Analizando los datos podemos observar algunas tendencias significativas:

- Un 42% pertenecen a temas clásicos de las bibliotecas (14% historia / 14% lengua y literatura / 14% arte y humanidades). Quizá esto indique que se observa a las bibliotecas como una fuente fiable en estos campos, frente a otros de gran expansión en Internet, como viajes, actualidad, deportes, cine, música, negocios, etcétera.

Datos internos del servicio:

- Tiempo de respuesta: el tiempo medio de respuesta es de 33,8 horas.

- Preguntas negativas o incompletas: Hay un porcentaje muy bajo de respuestas negativas o incompletas (tan solo un 6%).

PUBLICIDAD

- Tan solo se rechazan un 4,4 % de las preguntas recibidas, por no adaptarse a los objetivos del servicio.

Una mirada hacia delante

Para situar en su contexto el alcance y posibilidades del proyecto PREGUNTE, hemos realizado un análisis DAFO.

Debilidades

- Escasa participación de las bibliotecas en los productos novedosos y atrayentes de Internet.
- Pobreza de los sistemas bibliotecarios en la recuperación de información.
- Acceso a la información no electrónica.

Fortalezas

- Experiencia en la prestación de servicios de información bibliográfica.
- Compromiso en la calidad del servicio.
- Atención personalizada.
- Acceso a fuentes de información de calidad.

Amenazas

- Muerte por exceso de éxito.
- Falta de homogeneidad en las respuestas.
- Continuidad de la motivación.
- Considerar la atención a la pregunta como una carga externa, ajena a la misión de la propia biblioteca.
- El modelo cooperativo plantea problemas de adaptación al cambio (toma de decisiones, continuidad de la financiación, etcétera).

Oportunidades

- Ilusión para el desarrollo de otros proyectos de cooperación.
- Inserción de las bibliotecas como agentes activos en la Sociedad de la Información.
- La experiencia del servicio PREGUNTE puede ser una puerta abierta al desarrollo de una gama completa de servicios en Internet, ofrecidos por las bibliotecas públicas mediante un portal. Esta idea está en los objetivos del Plan de Impulso de las Bibliotecas Públicas Españolas.
- La base de datos de preguntas-respuestas permitiría realizar una investigación, sin duda interesantísima, del proceso de elaboración de preguntas por parte de los usuarios, sus necesidades, sus estrategias y expectativas, así como de las fuentes empleadas por las bibliotecas, calidad de las respuestas, etcétera.
- La participación cotidiana en PREGUNTE pone sobre la mesa la necesidad imperiosa de

una herramienta complementaria a PREGUNTE, que podríamos llamar RESPONDE.

Queremos terminar este trabajo sobre esta propuesta.

RESPONDE se podría plantear como un repertorio de fuentes de información clave para un servicio de referencia en Internet. Contendría una base de datos organizada de manera paralela al servicio PREGUNTE, en la que los bibliotecarios podrían consultar para encontrar las fuentes con las que poder responder a las consultas.

La combinación de esta base de datos de conocimiento de fuentes de información, con un sistema inteligente de recuperación de información, permitiría un avance claro. El usuario, al enviar su consulta, recibiría también, de modo automático, una serie de fuentes aconsejadas para encontrar la respuesta. Esta misma información la recibiría la biblioteca junto a la pregunta, facilitando así el trabajo de las bibliotecas, especialmente si hubiera un incremento espectacular del volumen de preguntas.

Mediante la combinación de PREGUNTE-RESPONDE las bibliotecas públicas españolas podrían tener un lugar importante en la red Internet, como proveedoras de servicios de información, tanto de atención personalizada, como de respuesta automática e inmediata. ☑

Notas y bibliografía

- (1) MERLO VEGA, J. A.: "El servicio bibliotecario de referencia". En: *Anales de Documentación*; nº 3, 2000.
 - (2) *Digital reference service in the new millenium: planning, management and evaluation*. New York: Neal-Schuman Publishers, 2000.
- BENNETT, B.; KASOWITZ, A.; LANKES, D.: "Quality standards for digital reference consortia". En: *Reference & User Services Quarterly*, 2000, vol. 39, nº 4.
- CASELL, K.A.: *Developing reference collections and services in an electronic age: a how-to-do-it manual for librarians*. New York: Neal Schuman, 1999.
- FERGUSON, C. D.; BUNGE, C. A.: "The shape of services to come: values-based reference service for the largely digital library". En: *College & Research Libraries*, 1997, 58, nº 3.
- GRAY, S. M.: "Virtual reference services: directions and agendas". En: *Reference & User Services Quarterly*, 2000, vol. 39, nº 4.
- PAPANDREA, V. A.: "Managing reference services in the electronic age: a competing values approach to effectiveness". En: *Reference* 1998, nº 60, pp. 111-126.
- SLOAN, B.: "Electronic reference services: some suggested guidelines". En: *Reference & User Services Quarterly*, 1999, vol. 38, nº 1, pp. 77-81.
- TENOPIR, C.; ENNIS, L.: "The impact of digital reference on librarians and library users". En: *Online*, 22, nº 6; 1998.

Tomás Saorín
 Biblioteca Regional de Murcia
 ✉ tomas.saorin@carm.es
 🌐 www.carm.es/brmu/
