Servicios de información a medida para una comunidad virtual

Patricia Riera Barsallo (prierab@uoc.edu)

- Resumen
- Introducción. Servicios de Información a Medida: su utilidad en el ámbito académico
- La aparición de los SIM en un entorno virtual: el servicio de Difusión Selectiva de Información
- El Servicio de Noticias
- Conclusión

Resumen

La presente comunicación describe los Servicios de Información a Medida (SIM) ofrecidos por la Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) a su comunidad docente e investigadora, así como el proceso de adaptación de dichos servicios a un entorno virtual.

Palabras clave: servicios de información a medida, difusión selectiva de la información, biblioteca universitaria, biblioteca virtual

Introducción. Servicios de Información a Medida: su utilidad en el ámbito académico

Como toda biblioteca universitaria, la Biblioteca de la UOC tiene como principal objetivo estar al servicio de una comunidad académica formada por personal de gestión y administración, personal docente y estudiantes.

Sobre la base de dicho objetivo, se diseñan y ofrecen toda una serie de servicios, recursos y herramientas que permitan cubrir las necesidades informativas que se les planteen a los miembros de dicha comunidad en el desarrollo de sus actividades – ya sean éstas laborales, docentes o académicas -.

La selección y el diseño de dichos recursos y servicios, se realizan en base a diversos criterios, pero pensando en la comunidad académica como una globalidad. En este sentido, servicios como el de Información Bibliográfica, el de Obtención de Documentos o el de Préstamo, son concebidos como servicios susceptibles de ser utilizados por cualquier miembro de la comunidad.

Pero indudablemente, y como ocurre en cualquier grupo humano, los intereses de cada usuario son dispares, y es justamente en dicha disparidad, donde encuentran justificación los SIM: cubrir las necesidades específicas de cada usuario.

Copyright © Biblioteca Virtual de la UOC, 2000

Pero qué entendemos por SIM:

En primer lugar, se consideran servicios a medida o personalizados en tanto en cuanto su definición se realiza a partir del perfil específico de los usuarios; este tipo de servicios nacen ante una necesidad de información específica, la cual es definida en profundidad a través de la relación entre el usuario y el documentalista.

Gracias a dicha definición, no sólo se establece la temática específica motivo de la consulta, sino que también se adaptan aspectos como el tipo de información, la periodicidad de actualizaciones y la forma como se va a retransmitir dicha información, a las características propias del usuario.

Otro de los aspectos que suele caracterizar a los servicios de información a medida es el de su afán por mantener actualizados a los usuarios sobre la temática específica de su interés; en este sentido, se plantean servicios en los que la búsqueda de información permanente permita al docente e investigador conocer los últimos avances en un campo específico de su interés.

Finalmente, los SIM presentan un alto contenido de valor añadido a la información que se proporciona al usuario; tanto la presentación de la información como su tratamiento se realiza en profundidad. Con ello se pretende facilitar al usuario su acceso y asimilación, pudiendo éste - a través de las explicaciones y descripciones que realizan los documentalistas - discernir a priori el interés de un artículo o de una página web.

La aparición de los SIM en un entorno virtual: el servicio de Difusión Selectiva de Información

La definición de los servicios de información a medida que actualmente ofrece la Biblioteca de la UOC, puede considerarse, hasta cierto punto, fruto de la evolución de los intereses propios de la comunidad investigadora que la conforma.

En este sentido, se podría calificar de "espontánea" la aparición de este tipo de servicios: ni hubo una oferta previa de este tipo de servicios por parte de la Biblioteca de la UOC a la comunidad universitaria, ni hubo una demanda expresa de los mismos por parte de los usuarios.

Fue más bien la identificación y reconversión de una serie de consultas las que terminaron generando su aparición.

Desde el año 1999, se empezaron a identificar una serie de peticiones de información provenientes del personal docente y del personal de gestión de la universidad caracterizadas por:

- solicitar información sobre áreas temáticas muy específicas que podían identificarse con las líneas de interés de investigación que intentaba desarrollar la propia universidad. Dicha coincidencia entre las consultas y las líneas de investigación hacía presumir la posibilidad de que se tratara de consultas cuyo seguimiento se iba a prolongar en el tiempo.

- plantear la necesidad de una actualización constante sobre los temas de interés; en este sentido, los usuarios no solicitaban una búsqueda de información puntual que permitiera solventar una duda específica o realizar un trabajo de corta duración, sino que expresaban su inquietud por poder controlar la información que acerca de estos temas se iba publicando.

- solicitar información muy especializada sobre los temas de interés, así como un tratamiento en profundidad de dicha información.

Rápidamente, la Biblioteca identificó este tipo de consultas con un tipo de servicio a medida que se ajustaba a su resolución: el servicio de Difusión Selectiva de Información (a partir de ahora, DSI),

Copyright © Biblioteca Virtual de la UOC, 2000

el cual cumplía con los requisitos de personalización (o ajuste de la información al perfil de cada usuario), actualización y especialización requeridos.

En este sentido, y una vez decidida su puesta en funcionamiento, se plantearon dos grandes líneas de trabajo:

- por un lado, la definición del circuito a seguir de cara a la "formalización" de su puesta en marcha: es decir, todo el conjunto de procedimientos dirigidos a la identificación del tema susceptible de generar un DSI, a la correcta definición del perfil de cada usuario, al tratamiento de la información recogida, etc.

- por otro lado, la definición de los aspectos formales y estéticos del servicio como tal.

Fue en este segundo punto, en el que se vio de forma más clara la necesidad de adaptar el DSI (como servicio tradicional de cualquier biblioteca) a las características del entorno virtual que caracteriza a la Universitat Oberta de Catalunya.

El principal objetivo de dicha adaptación, era conseguir desarrollar una aplicación de suministro y consulta de la información recogida en cada DSI que fuera amigable y accesible desde el entorno del campus virtual a través del cual trabajan los miembros de la comunidad UOC.

En este sentido, se decidió desarrollar una aplicación en y para entorno web:

- que fuera fácilmente integrable en el entorno de trabajo habitual de la comunidad UOC.

- que tuviera una estética específica que lo diferenciara de otros servicios de información que actualmente ya se ofrecían por parte de la Biblioteca.

- que fuera capaz de contener información electrónica en diversos formatos.

- que permitiera una personalización adaptable a cada usuario.

- que fuera fácilmente gestionable por parte de los responsables del servicio y fácilmente consultable por los usuarios.

El resultado, ha sido la creación de una aplicación en web a través del cual se estructura la información que se recoge para cada DSI. Su flexibilidad, permite estructurar la tipología de información de forma personalizada y adaptada a cada consulta, creándose para cada caso una página web a medida que el usuario instala directamente en su ordenador.

Copyright © Biblioteca Virtual de la UOC, 2000

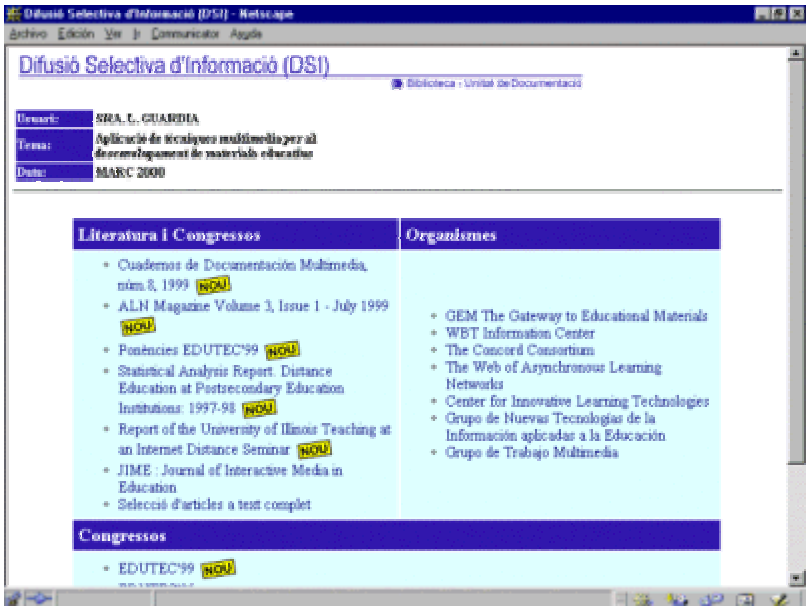

FIGURA 1

Dicha aplicación se estructura en base a una página principal, que se personaliza con los datos del cliente y de su consulta, y a partir de la cual el usuario puede rápidamente identificar la diferente tipología de información recogida.

Cada una de las "celdas" en las que se divide dicha página, contiene los recursos escogidos, los cuales tienen un primer nivel de enlace a la descripción pormenorizada que se realiza de ellos.

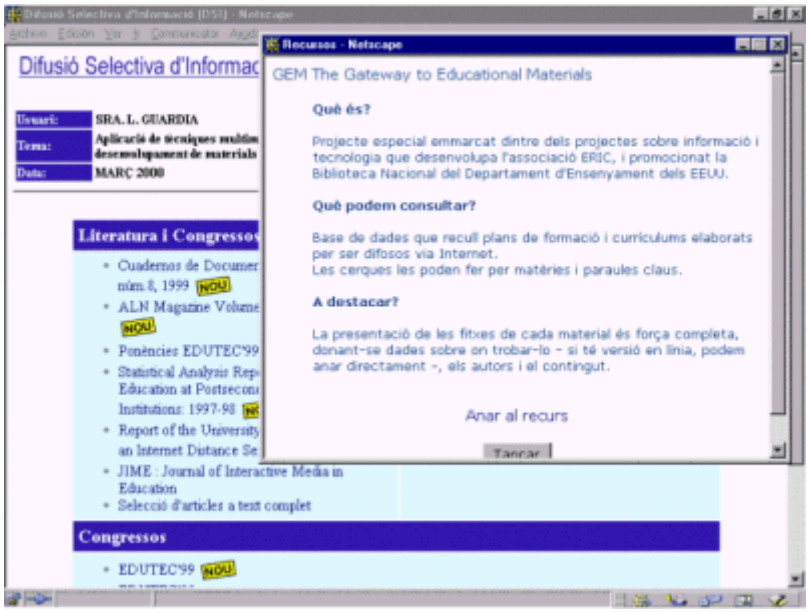

FIGURA 2

Como se puede observar, la descripción o abstract que se realiza de cada recurso se parametriza en base a tres apartados básicos:

- "¿Qué es?": una descripción inicial del recurso, con identificación de su autor o autores, fuente de la que procede, etc.
- "¿Qué contiene?": descripción de los apartados básicos del recurso. Así por ejemplo, en el caso de un artículo, en este apartado se incluye su sumario y (en caso de que disponga de

Copyright © Biblioteca Virtual de la UOC, 2000

él) su resumen, mientras que en el caso de páginas web se da una relación de sus principales apartados.

- "¿A destacar?": una indicación detallada de aquellos aspectos del recurso analizado que más se ajustan a las necesidades informativas del cliente (así por ejemplo, en el caso de páginas web de instituciones, se hace indicación expresa de aquellos apartados en los que el usuario podrá encontrar la información más relevante)

En definitiva, la elaboración de dichos abstracts tiene como objetivo conseguir el nivel de valor añadido que caracteriza a los servicios de información a medida.

Finalmente, y desde la propia página de descripción del recurso, el usuario tiene un enlace directo al recurso como tal; en función del tipo formato del recurso, la aplicación ejecuta el programa necesario para su visualización y lectura (en caso de ficheros pdf, el programa ejecuta el programa Acrobat Reader, en caso de enlaces a páginas web, el sistema abre una nueva pantalla del navegador en la que se carga dicha página, etc.)

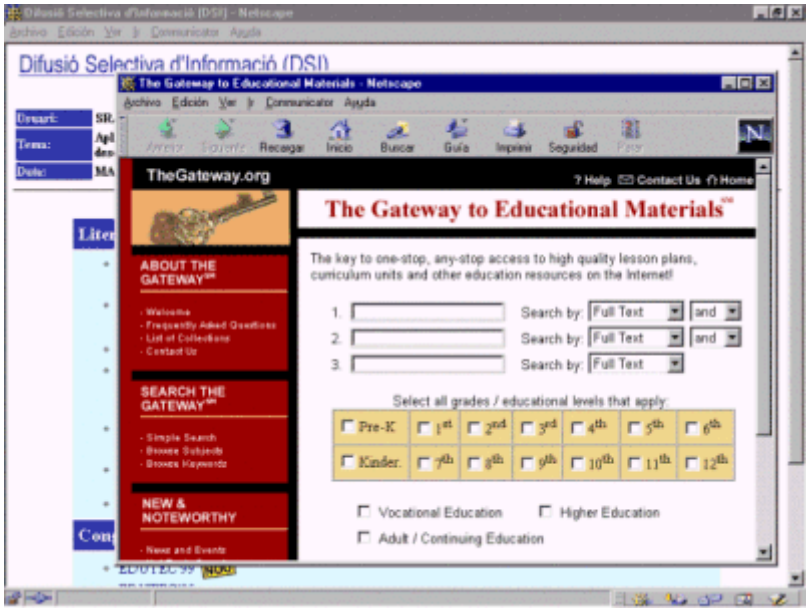

FIGURA 3

Una vez los documentalistas han confeccionado las diferentes plantillas que formarán parte de un DSI en cuestión, éste se envía al buzón de correo electrónico del usuario (generalmente en formato autoejecutable); cuando el cliente recibe el fichero, no tiene más que instalarlo en su PC y a partir de aquí puede consultar la información recogida.

Tras un primer envío, se realizan los ajustes pertinentes a través de sucesivas entrevistas con el usuario, pactándose aspectos como la periodicidad de las actualizaciones, información que debe incluirse o suprimirse en próximos envíos, etc. También es durante esta fase que se pacta con el usuario un aspecto básico de funcionamiento para las posteriores entregas: la permanencia o no de la información.

El usuario puede optar por dos posibilidades:

- o bien, se mantienen los recursos actualización tras actualización: con esta opción, el usuario consigue una página web a medida que va creciendo con nueva información.

- o bien, se incluyen recursos nuevos en cada actualización que sustituirían a los del anterior envío. Indudablemente, esta segunda opción está en función de las características de la

Copyright © Biblioteca Virtual de la UOC, 2000

información que se remite (así por ejemplo, en el caso de que la información contenida en un DSI sea básicamente resultados de búsqueda en bases de datos, o bien, enlaces a artículos de publicaciones periódicas, su propia caducidad las hace fácilmente sustituibles en cada envío)

En la actualidad, hay en marcha un total de 24 DSI, todos ellos claramente identificables con las diferentes líneas de investigación que la universidad está llevando a cabo. Éstos son algunos de los temas que se tratan:

Periodismo digital.
Hipertexto y edición electrónica.
Multimedia.
Bibliotecas digitales.
Formadores virtuales.
Organizaciones y empresas virtuales.
Gestión del conocimiento.
Comercio electrónico.
Márqueting electrónico.
WBT (Web Based Training)
Informática Jurídica.

La mayoría de estos DSI están siendo utilizados por más de un usuario; y es que su temática - como hemos señalado, tan claramente identificables con los intereses de la comunidad investigadora - , los hace susceptibles de ser adaptados a más de un perfil de usuario. Dicha adaptación no supone en ningún momento la pérdida de personalización del servicio como tal; en este sentido, aunque sí podemos hablar de la existencia de un material informativo base de cada temática, el usuario siempre tiene la opción de personalizarlo a su medida (ya sea definiendo la tipología de información que necesita, el idioma de los recursos o la periodicidad de sus actualizaciones)

El Servicio de Noticias

Si la aparición y consolidación de los DSI que ofrece la Biblioteca de la UOC puede considerarse una evolución casi natural de las necesidades informativas de nuestros usuarios, la aparición del Servicio de Noticias como servicio de información a medida puede ser considerado como una consecuencia casi natural de la evolución de los DSI en marcha.

En este sentido, y debido a la naturaleza de los temas sobre los que versan algunos de los DSI en marcha, pronto se constató la posibilidad de ofertar un nuevo servicio de información caracterizado por la inclusión de información de carácter más fungible y por tanto, por una periodicidad de actualización mucho más corta.

Temas como el comercio electrónico, los delitos informáticos en la era Internet, la gestión del conocimiento o el desarrollo del concepto y la realidad de las llamadas organizaciones virtuales (por citar algunos ejemplos), son, en la actualidad, de máximo interés y su tratamiento a nivel informativo es prácticamente diario.

Generalmente, la actualización mínima de un servicio de DSI es mensual (por razones logísticas claras, ya que su confección no deja de ser laboriosa, no era recomendable ofertar períodos de actualización inferiores); dicha periodicidad, y en un determinado número de temas, se revelaba como insuficiente para poder informar al usuario de novedades que día a día se iban produciendo en el tema de su interés.

Copyright © Biblioteca Virtual de la UOC, 2000

Lo que en un principio nació como mensajes de correo electrónico puntuales, a través de los cuales se avisaba a los clientes de los diferentes DSI de noticias o artículos aparecidos en diversos medios de comunicación y que podían ser de su interés, se ha terminado convirtiendo en unos boletines electrónicos, temáticos y de periodicidad semanal que recogen ese tipo de información que por su caducidad requiere ser retransmitida de forma inmediata.

En este sentido, la creación de estos boletines electrónicos ha supuesto:

- la aparición de un complemento ideal para muchos de los DSI en marcha.
- la aparición de un nuevo servicio al que se han acogido usuarios, que sin necesitar del nivel de profundidad con los que trata la información el servicio de DSI, sí que encuentran en este servicio una forma ágil y fácil de mantenerse al día de temas de interés para el desarrollo de sus actividades.

FIGURA 4

De nuevo, en la definición de este servicio fue de máxima importancia el desarrollo de una aplicación que se integrara en el entorno del campus virtual de la UOC, así como de máxima flexibilidad y amigabilidad tanto para el gestor como para los usuarios.

La aplicación desarrollada estructura la información en función de las fuentes de información de las cuales se extraen los artículos y noticias enlazados (fuentes de información de ámbito estatal e internacional, y de carácter más o menos especializado según la temática del boletín), incluyéndose en cada caso un pequeño resumen que permita identificar el tema del cual tratan - en esta fase inicial, dichos resúmenes se extraen de la propia publicación -.

La relación de Servicios de Noticias y su periodicidad:

Comercio electrónico: lunes, martes y viernes.
Derecho e Internet: lunes, martes y viernes.
Multimedia: lunes, martes y viernes.
Informática y Telecomunicaciones: martes y jueves.
Márqueting electrónico: martes y jueves.
Gestión del conocimiento: viernes.
Organizaciones virtuales: miércoles.
WBT (Web Based Training): viernes.

Copyright © Biblioteca Virtual de la UOC, 2000

Con una periodicidad que varía según el boletín (dicha periodicidad se marca también en función de la cantidad de información disponible sobre cada tema; así por ejemplo, el Servicio de Noticias sobre comercio electrónico aparece tres veces por semana al estarse generando suficiente literatura como para "editar" tres números cada semana), el usuario recibe en su buzón de correo electrónico el último número de cada servicio.

Asimismo, cada usuario puede suscribirse (mediante un formulario de alta que se encuentra accesible en el propio Campus Virtual) a tantos Servicios de Noticias como desee.

Conclusión

En líneas generales, podemos afirmar que la creación y difusión de los Servicios de Información a Medida que actualmente ofrece la Biblioteca de la UOC han sido facilitadas por las propias demandas de nuestros usuarios.

Dos son los aspectos más positivos que identificamos de una primera lectura de su (todavía) corta historia de vida:

- por un lado, su aceptación por parte de la comunidad investigadora (ya sea personal docente o de gestión): tanto el servicio como tal, como las diferentes aplicaciones creadas para su desarrollo han sido (y son) muy bien acogidas por partes de nuestros usuarios, destacando tanto su amigabilidad como su utilidad de cara a la resolución de sus demandas informativas.

- por otro lado, su integración en el entorno virtual de la universidad: como ya se ha dicho a lo largo de esta exposición, consideramos desde el principio que una de las claves del éxito de estos servicios iba a residir en el hecho de que el usuario no tuviera la sensación de tener que cambiar de entorno ni de herramienta de trabajo para poder consultar la información que se le proporcionaba. Las aplicaciones desarrolladas, así como su aceptación por parte de los clientes, nos han demostrado que hemos conseguido suficientemente este objetivo.

Copyright © Biblioteca Virtual de la UOC, 2000