

PLATAFORMA CELSIUS | SERVICIO DE REFERENCIA DIGITAL PARA UNIDADES DE INFORMACIÓN

*DE GIUSTI, M. R.
MARMONTI, E.
VILLARREAL, G. L.
SOBRADO, A.
VILA, M. M.*

Universidad Nacional de La Plata
E-mail: marisadg@ing.unlp.edu.ar

RESUMEN

Se expone el producto Celsius, la historia de su creación, la funcionalidad para la implementación de un servicio de Referencia Digital, y los planes de desarrollo y crecimiento de la herramienta..

OBJETIVOS: HISTORIA

Celsius fue creado como un paquete estadístico para llevar cuenta de los pedidos de documentación que intercambia la dependencia PrEBi (Proyecto de Enlace de Bibliotecas) de la Universidad Nacional de La Plata, con otras dependencias académicas nacionales o internacionales.

A poco de realizar tareas de análisis de requerimientos, se determina que para obtener información estadística, es imprescindible contar con la información de gestión diaria de calidad, con lo que se concluye que resulta apropiado incluir el flujo de la misma en la base de datos administrada por el producto. Con esto, Celsius, pasa a administrar las solicitudes de documentación desde que el usuario

del servicio de referencia la solicita, con diversos grados de completitud, hasta que la documentación obtenida le es entregada (o actualmente e-entregada).

Luego de ser presentado en diversos eventos internacionales, Celsius es aprobado como plataforma oficial para el servicio de intercambio de documentación del Proyecto DLL del consorcio IberoAmericano de Ciencia y Tecnología (ISTEC).

La funcionalidad de la plataforma puede resumirse en los siguientes

- Proveer al usuario del servicio de referencia un sitio *Web* a partir del cual puede realizar sus pedidos de documentación con control de calidad de la información ingresada y validaciones que el servicio de referencia necesita para procesar dicho pedido. La plataforma permite también a los usuarios realizar un seguimiento de sus solicitudes, controlando el estado de avance de cada pedido (transparencia del servicio de referencia) y en los casos apropiados, descargando el o los documentos obtenidos;
- Dotar al servicio de referencia de una herramienta mediante la cual se puede tanto procesar los pedidos como también registrar los eventos que modifican el estado de mismos (búsqueda, solicitud, cancelación, entrega);
- Proveer información relacionada a las estadísticas en cuanto a la gestión de la documentación del Servicio en pro de definir claramente estrategias de redirección de destinos cuando alguno de ellos se encuentra con una carga de pedidos importante, establecer parámetros de atención de los destinos y poder seleccionar los mismos (en caso de ser posible) en claro beneficio por parte del usuario.

En el marco de las implementaciones realizadas de Celsius en mas de 20 instituciones de IberoAmérica se han recabado experiencias que han permitido mejorar la funcionalidad y ampliar el espectro de usuarios de acuerdo al feedback que cada uno de ellos ha ido aportando:

- Administración de los datos de Proveniencia de los usuarios internos. Es importante para el servicio de Referencia determinar en forma fehaciente quienes son sus usuarios, a que instituciones pertenecen y fortalecer día a día los servicios provistos para los mismos. Esta herramienta, quizás mas relacionada con el marketing del Servicio, está orientada hacia el estudio del comportamiento de los usuarios, el fortalecimiento de la difusión del servicio en aquellas disciplinas donde no es conocido y la provisión de información general acerca del nivel de uso del Servicio;
- Control de calidad sobre los Títulos de las Publicaciones Periódicas. Información Histórica. Es crucial para un servicio de Referencia Documental llevar cuenta acerca de qué solicita un usuario con extrema precisión y donde debe haber sido hallado anteriormente. El ítem relativo a la información histórica es de extrema importancia para el Servicio dado que dicha memoria permite resoluciones de pedidos sin realizar nuevas búsquedas sobre títulos, volúmenes, años y números anteriormente hallados. Celsius provee herramientas para acceder en forma rápida y clara a este conjunto de información, permitiendo identificar aquella mas útil en el contexto de documentación que se desea ubicar;
- Registro de operaciones del staff. Celsius contribuye al trabajo colaborativo en el staff de referencistas gracias a la gestión de un registro que indica que OPAC's ya han sido consultados en pro de acceder a la documentación solicitada, indicando cuál es el operador actualmente asignado a un pedido en particular; información que hace posible la reasignación de pedidos a diferentes operadores del Servicio sin afectar o duplicar tareas ya realizadas. Con esto, el usuario final del servicio percibe una transparencia en la gestión de sus pedidos, concibiendo al servicio como tal independizándolo de sus operadores;

- Usability. Celsius ha sido creado como un Servicio de Referencia Digital central a la Universidad Nacional de La Plata (PrEBi) el cual atiende cerca de 500 usuarios activos año a año, con un crecimiento anual de cerca de 200 usuarios por año y logrando un alto grado de fidelidad con el servicio por parte de los mismos. El staff de operación del servicio consiste en 5 referencistas que día a día operan con Celsius desde hace mas de 5 años. La versión 1.51 de Celsius contempla todas las observaciones que diariamente hacen llegar tanto los usuarios finales como el staff de referencistas, quienes han introducido aspectos fundamentales para hacer de Celsius una herramienta extremadamente práctica en el uso diario;
- Internacionalización. Gracias al diseño sobre el cual se construyó, Celsius puede ser internacionalizado a múltiples idiomas, contándose con Celsius instalados en el idioma castellano, inglés y portugués; posibilitando a cada usuario usa la misma plataforma en el idioma que le es natural y permitiendo eventualmente la creación de nuevas instancias de dicho *software* en cualquier idioma.
- Parametrización. Considerando las diferentes realidades de cada servicio de Referencia, es posible parametrizar el nivel de validación de cada solicitud. Así un Servicio de Referencia en particular puede configurar su instalación de Celsius de forma tal de exigir una precisión mayor en la cita del usuario para procesar el pedido y otro una precisión menor al no solicitar determinados campos como obligatorios;

- Entrega *on line* de los documentos. Celsius contempla la posibilidad de descargar en línea, desde el sitio de usuarios, los documentos que el servicio de referencia ha obtenido. Cabe destacar que de acuerdo a las normativas internacionales de Copyright©, el documento obtenido puede ser descargado solo una vez por parte de los usuarios finales y dos por parte del staff, con el fin de evitar copias ilegales fuera de los convenios de intercambio de documentación implementados por consorcios como ISTECH. La administración gerencial del Servicio obtendrá información específica acerca de estos procesamientos sobre el insumo documento, el cual da vida al servicio de referencia, de forma tal de controlar y evitar potenciales operaciones incorrectas a este respecto;
- Diferentes realidades técnicas. En las distintas instalaciones de Celsius ha sido posible encontrar que las Unidades de Información cuentan con diferentes grados de soporte para la puesta en marcha del producto. Por ello es que se ha realizado una inversión técnica importante en diseñar un proceso de instalación amigable contemplando diferentes grados de conocimiento en cuanto a configuración y acceso al servidor de destino. Igualmente es recomendada la instalación por parte de personal calificado en el área informática;
- Sitio *Web* institucional del Servicio de Referencia. Celsius proporciona al Servicio un sitio *Web* donde es posible reflejar noticias, modalidades de uso, *links* de acceso a otras áreas institucionales y de acceso libre, la información estadística acerca del funcionamiento del servicio en general. Este sitio *Web* se halla integrado y es dinámicamente configurable por parte de los operadores del staff desde la Administración del producto.

RESULTADOS ALCANZADOS

Celsius se halla instalado en alrededor de 20 unidades de información en el continente Americano colaborantes con el consorcio ISTECS. El producto ha provisto a usuarios internos y externos de los distintos servicios de referencia de una herramienta de información ágil, útil y apropiada, colaborando con la conversión de un servicio de referencia presencial o virtual, pero con componentes presenciales en un servicio de referencia digital como tal. Este cambio de orden cultural, se ha visto reflejado claramente en la experiencia del PrEBi, liberando tiempo en el staff de referencistas en el ítem de atención al público, generando mayor tiempo para lo que debe resultar su tarea específica: Estudiar y atender todas las vías de acceso a la documentación que los usuarios solicitan.

Los indicadores en PrEBi muestran claramente que a partir de la automatización de la gestión de los pedidos se ha podido incrementar el número de destinos posibles para las búsquedas, se ha incrementado el número de pedidos correctamente atendidos y satisfechos e incluso posibilita re pensar nuevos servicios para la Referencia.

PLATAFORMA DE *SOFTWARE* Y ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN

Celsius es una herramienta que se halla construída íntegramente basándose en herramientas Open Source. El lenguaje de programación es PHP (<http://www.php.net>) y el repositorio de datos es el manejador MySQL (<http://www.mysql.com>) . Dichas elecciones se han demostrado como de gran utilidad para facilitar su adopción en las bibliotecas, contemplando diferentes realidades en cuanto al grado de equipamiento, soporte y asesoría que potencialmente el servicio de referencia dispone.

LÍNEAS DE TRABAJO

El equipo de desarrollo de Celsius se halla trabajando en la versión de Celsius Network. La misma involucra realizar interconexiones entre las diferentes instancias de los paquetes de *software* instalados. Actualmente, para que un servicio de referencia pueda solicitar documentación a otro, es imprescindible que se complete en cada una de las instancias de los Celsius, el formulario de requerimiento de la documentación.

Uno de los planteos mas frecuentes, consiste en intentar exportar la información ya cargada por el usuario que requiere y evitar esta duplicación de esfuerzos en las diferentes instancias del *software* Celsius. El proyecto Celsius Network, ambiciona interconectar las instancias de los productos a través de *webservices* y el lenguaje de marcado XML junto con la convención SOAP para el intercambio de los pedidos entre las diferentes instancias del producto.

Con esta solución, cada servicio de referencia, reorientará los pedidos hacia los diferentes Celsius integrantes de la red, los pedidos se realizarán en forma transparente y será posible realizar el seguimiento de cada pedido sin necesidad de que los operadores del servicio de referencia, accedan a cada instancia de Celsius en los diferentes destinos.

El equipo de Celsius se halla trabajando asimismo en lo relacionado a la compatibilización y estandarización del producto con normativas internacionales en cuanto al intercambio de documentación científica. Una de estas vías consiste en la adhesión a los estándares ISO10160 y 10161 para el registro de pedidos de documentación.

CELSIUS WEBSITE

Dada la creciente cantidad de instituciones que instalan Celsius en diferentes países y la importancia que dicho *software* a logrado a nivel internacional, se ha creado el Sitio *Web* Oficial del *Software* Celsius. (<http://celsius.prebi.unlp.edu.ar>), desde el cual usuarios registrados (previamente supervisados) pueden descargar nuevas versiones, documentación e información sobre actualizaciones. Dicho sitio permite también el acceso al foro Celsius, el cual permite que los usuarios planteen sus dudas o sugerencias y solucionen problemas puntuales, y haciendo esta información pública para el resto de los usuarios. De este modo, se logra una agilización en la solución de problemas comunes y se mejora el feedback con todas las instituciones que utilizan la plataforma.