

# SwissInfoDesk: the virtual reference desk project of the Swiss National Library

Jean-Philippe Accart

*New Library World*, Vol. 106, n. 5/6, 2006

Hace unos diez años, los servicios de referencia bibliotecarios iniciaron una etapa de decadencia debido a la aparición de nuevos medios de búsqueda de información (Google, Wikipedia, etc.), todos ellos vinculados a Internet. Con objeto de garantizar su supervivencia, las bibliotecas empezaron a buscar alternativas para atraer a los usuarios, siendo una de ellas los servicios de referencia digitales. No obstante, estos servicios se han desarrollado mucho más rápido en el ámbito anglosajón (sobretudo en EEUU), debido a varias razones. Una de ellas es que en Norteamérica las bibliotecas tienen mucha más experiencia en el desarrollo de servicios de referencia tradicionales, ya que, generalmente, en Europa se ha prestado más atención a la gestión de las colecciones que a los servicios para el público. La mayoría de los servicios de referencia en Europa, se limitan a ofrecer información por correo electrónico, teléfono o en persona. Una de las pocas bibliotecas europeas que ofrece un servicio de referencia interactivo a tiempo real es la de la Universidad de Oldenburg, en Alemania. El artículo analiza detenidamente el servicio de referencia digital desarrollado en la Biblioteca Nacional de Suiza: SwissInfoDesk. Por un lado, este servicio consiste en un portal de información integrado en el sitio web de la Biblioteca Nacional, y por otro, en un servicio que permite enviar preguntas a través de un formulario en línea, siempre y cuando estas preguntas estén relacionadas con algún aspecto de la cultura de Suiza. Como portal de información, está estructurado en una serie de materias principales

(geografía, historia, etc.), que a su vez se subdividen en materias más específicas. Para cada una de estas materias, especialistas de la Biblioteca seleccionan los sitios web más relevantes relacionados con esas materias y colocan enlaces a dichas webs. Muy interesante resulta la colaboración de la Biblioteca con el servicio de referencia virtual de OCLC, que reúne alrededor de 100 instituciones y bibliotecas nacionales a lo largo de todo el mundo.

Resumen elaborado por: Mayte Blasco Bermejo