

Directrices para las transacciones de referencia en la Biblioteca del Instituto Nacional de Tecnología Industrial

Falcato, P.⁽¹⁾; López, A.I.⁽¹⁾; Araujo, J.F.⁽¹⁾

⁽¹⁾INTI-Extensión y Desarrollo-Biblioteca

Introducción

El Servicio de Referencia (SR) interactúa con todos los usuarios de la Biblioteca del INTI, ya que está encargado de su recepción con el fin de orientarlos y ayudarlos desde el primer momento. Las transacciones de referencia en el SR se han administrado históricamente de acuerdo con procedimientos consistentes, originados en la experiencia de trabajo. Dichas transacciones son: "... contacto[s] de información que involucra[n] el conocimiento, uso, recomendaciones, interpretación o instrucción en el uso de una o más fuentes de información ..." ^[1].

En consonancia con las áreas de interés actual fijadas por la Reference Work Section de la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) ^[2] se encaró el estudio de dichas prácticas en profundidad, con el objetivo de formalizar pautas para asegurar la calidad del servicio.

Se enfocó en particular el proceso de aclaración de la necesidad del usuario y la toma de decisiones orientadas a configurar las respuestas, teniendo en cuenta que un proceso de formalización de este tipo presenta notables dificultades, debidas al contexto de imprevisibilidad de las entradas al sistema que caracterizan a esta clase de servicios, así como a la gran variedad de fuentes de información existentes, de tipos de requerimientos de los clientes, y de modos de satisfacerlos.

Dado que ningún servicio de información puede garantizar a sus usuarios la provisión de cualquier ítem o dato que requieran, el objetivo primordial fue configurar una oferta coherente de servicios en relación con las condiciones para su prestación, para que aquellos puedan confiar en que recibieron el mejor nivel de servicio posible en un momento y circunstancias determinados.

Metodología

Por lo expuesto, se orientó el trabajo hacia el establecimiento de reglas flexibles que establecieran niveles de desempeño y recomendaran cursos de

acción, considerando las instancias de intervención del SR y las tareas realizadas, analizando tanto su conveniencia como su aplicabilidad en los diversos entornos posibles.

Para compilar una lista de prácticas en relación con los diversos tipos de consultas, se partió de la revisión de los datos contenidos en los registros de consultas recibidas.

Esa información se utilizó como disparador para la evocación de situaciones usuales o incidentes críticos ocurridos, de los cuales se registraron sus características pertinentes ^[3].

Para ampliar el panorama se realizaron reuniones de trabajo empleando la técnica de tormenta de ideas y posteriormente debates entre los miembros del SR, con el fin de establecer secuencias temporales para las operaciones que se realizan, agrupar las situaciones registradas en categorías y ordenarlas.

También se compilaron y analizaron documentos que tipifican preguntas, exponen recomendaciones o estructuras para el estudio de servicios que comparten características con el SR, etc. ^[2, 4-8].

Resultados

Las tareas e intervenciones del SR dentro de los procesos estudiados fueron trasladadas a un esquema compuesto por 48 ítems y subítems, dentro de las siguientes categorías principales:

- Aproximación a las necesidades del usuario, información general y contactos iniciales
- Asesoramiento e instrucción sobre manejo y características de catálogos y otras fuentes de información.
- Información sobre servicios de la Biblioteca.
- Derivación a fuentes de información externas a la Biblioteca y asesoramiento sobre las mismas.
- Búsqueda de información.

—Realimentación de las transacciones.

Se establecieron relaciones entre ellos, prioridades de atención y 12 directrices complementarias de uso interno referidas a modalidades de trabajo que, de acuerdo con los datos empíricos reunidos, facilitan las interacciones con el grupo de usuarios, minimizan conflictos, etc.

Se determinó un grupo de servicios básicos, que permanecen a cargo directo del SR inclusive durante los períodos de mayor afluencia de demandas.

Complementariamente, dado que es imprescindible mantener un flujo continuo de entradas y salidas entre las demandas que se reciben y los servicios que se prestan, se consideraron situaciones en las cuales es necesario transferir a los usuarios actividades que pueden realizar por sí mismos, con la ayuda de herramientas que el propio Servicio genera.

Reordenando las operaciones en una sucesión temporal, pueden conformarse secuencias típicas de procedimientos para diversos tipos de consultas.

Un artículo sobre estas directrices, sometido a referato internacional, ha sido publicado en 2004 [9].

Conclusiones

El presente trabajo es una respuesta parcial a la necesidad de encuadrar servicios de este tipo en un sistema de calidad, aun contando con recursos relativamente escasos.

Las directrices desarrolladas cubren un subconjunto de las funciones del SR. No se incluyen aspectos tales como las políticas de privacidad, evaluación y conocimiento de las fuentes, servicios de entrega o envío de documentos, capacitación y formación de usuarios, etc.

Se consideraron los tipos de solicitudes recibidas, factores relacionados con la disponibilidad de tiempo en un momento determinado, así como el nivel de conocimientos del sistema de recuperación de información que pudiera tener el usuario.

La implementación de las directrices garantiza un nivel para las respuestas generadas por el SR. Para lograr un servicio óptimo los referencistas deben complementarlas con sus capacidades profesionales y personales.

El planteo es flexible, por lo que en muchos casos se plantean opciones de servicio entre las que el personal puede elegir de acuerdo a lo que su criterio indique como más conveniente para el usuario.

Finalmente, estas directrices se destinan también a la formación de nuevos referencistas que pudieran incorporarse al equipo.

Referencias

- [1] ANSI/NISO Z39-1995.
- [2] International Federation of Library Associations and Institutions. Recomendaciones para el servicio de referencia digital. [s.l.]: The Federation, 2004. <<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>> [Consulta: 2 marzo 2004].
- [3] Flanagan, J. C. The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51(4), 327-358, 1954.
- [4] Merlo Vega, J.A. El servicio bibliotecario de Referencia. *Anales de Documentación*. (3):93-126, 2000.
- [5] National Library of Canada. Research and information services reference policy. Ottawa: The Library, 2003. <<http://www.nlc-bnc.ca/6/1/s1-500-e.html>> [Consulta: 2 marzo 2004].
- [6] OhioLINK Web Reference Service. Chat reference service & staffing guidelines. [s.l.]: OhioLINK, 2002. <http://staff.lib.muohio.edu/~bbarr/webrefinfo/OL_Chat_Ref_Guidelines.pdf> [Consulta 21 marzo 2004].
- [7] Reference and User Services Association. Guidelines for behavioral performance of reference and information services professionals. [s.l.]: ALA, 2004. <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm>> [Consulta: 2 marzo 2004].
- [8] White, M.D. Digital reference services: framework for analysis and evaluation. *Library & Information Science Research*. 23: 211-231, 2001.
- [9] Falcato, P.; López, A.I.; Araujo, J.F. Directrices para las transacciones de referencia en la Biblioteca del Instituto Nacional de Tecnología Industrial. *Información, Cultura y Sociedad* (10). 67-82, 2004.

Para mayor información contactarse con:
Pedro Falcato – refe@inti.gov.ar