

**DIRECTRICES PARA LAS TRANSACCIONES DE  
REFERENCIA EN LA BIBLIOTECA DEL  
INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍA INDUSTRIAL**

[GUIDELINES FOR REFERENCE TRANSACTIONS IN THE LIBRARY OF THE  
INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGÍA INDUSTRIAL]

PEDRO FALCATO  
ALICIA ISABEL LÓPEZ  
JUAN FACUNDO ARAUJO

---

**Resumen:** El presente artículo expone directrices para las transacciones de referencia en la Biblioteca del INTI. Se describe y justifica su generación a partir de la decisión de integrar esos procedimientos en un sistema de calidad. El objetivo es documentar prácticas consistentes que se desarrollan en el Servicio de Referencia, y establecer recomendaciones acerca de modalidades de trabajo que facilitan la interacción con los usuarios.

**Palabras clave:** Directrices; Transacciones de referencia; Servicio de referencia; Calidad; INTI.

**Abstract:** The present article displays guidelines for reference transactions in the Library of INTI. Its creation is described and justified from the decision to include those procedures in a quality system. The aim is to document sound practices that the Reference Service develops and to set up recommendations on modalities of work that facilitate the interaction with the users.

**Key words:** Guidelines; Reference transactions; Reference service; Quality; INTI.

---

Instituto Nacional de Tecnología Industrial – Biblioteca, Servicio de Referencia. Av. General Paz 5445 e/Av. de los Constituyentes y Av. Albarelos - San Martín - Prov. de Buenos Aires - Argentina - Dirección Postal: C.C. 157 (B1650WAB) San Martín - Buenos Aires - Argentina  
correo electrónico: refe@inti.gov.ar

Artículo recibido: 16-02-04. Aceptado: 14-04-04.

*INFORMACIÓN, CULTURA Y SOCIEDAD*. No. 10 (2004) p. 67-82

©Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y Letras. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas (INIBI), ISSN: 1514-8327.

## Introducción

La Biblioteca del Centro de Investigación de Métodos y Técnicas para Empresas Industriales cumple la función de Biblioteca Central del Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI). El Instituto ha sido una entidad pionera en el área de calidad en la Argentina, y su labor se ha manifestado tanto en la transferencia de conocimientos sobre el tema a las empresas clientes como en la prestación de sus propios servicios. En 1999 obtuvo el Premio Nacional a la Calidad, la máxima distinción en la materia otorgada en el país. Su Servicio de Referencia (SR) se especializa en la atención de consultas sobre Tecnología Industrial y áreas afines. Los usuarios provienen de empresas, del propio Instituto, de otras entidades del sistema de Ciencia y Técnica, así como de la comunidad en general.

La inserción de la Biblioteca en el ambiente industrial se ha desarrollado a lo largo de muchos años de continuidad en la prestación de servicios orientados a satisfacer las necesidades de información del sector. Entre sus múltiples actividades, este artículo se dedica a la documentación de un aspecto particularmente delicado: las transacciones de referencia, con el fin de incorporarlas en un sistema de calidad.

## Consideraciones previas

El SR del INTI interactúa con todos los usuarios de la Biblioteca, 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, que son producto de la experiencia de trabajo, el intercambio constante de experiencias entre sus miembros y la toma de decisiones en conjunto con el fin de mantener líneas de trabajo coherentes. Sin embargo, la concepción actual de los sistemas de calidad requiere avanzar un paso más: documentar dichos procedimientos por escrito.

La calidad en la tarea de referencia es un tema en desarrollo dentro de la Bibliotecología, y constituye una de las tres áreas de interés actual para la Reference Work Section de la IFLA, que ha generado un conjunto de recomendaciones para el servicio de referencia digital (International Federation of Library Associations and Institutions, 2004).

Aunque ese y otros hechos testimonian la importancia que se le asigna hoy al tema, no es infrecuente que los profesionales del área tengan dudas sobre las tendencias proclives a la esquematización de su trabajo. ¿Es conveniente abordar de esa manera algo tan variado y sutil como las múltiples actividades del referencista durante su labor y la interacción con el usuario? ¿Puede obtenerse, partiendo de esa perspectiva, algún resultado útil? Este tipo de reparos es bas-

tante común no sólo dentro del ámbito bibliotecario, sino en el ambiente de los servicios en general. El capítulo dedicado a ese medio en una obra fundamental, el Manual de Juran, relaciona el concepto de calidad con la aptitud para el uso, y a esta a su vez con el “grado en que el servicio satisface con éxito las necesidades del cliente, a medida que se presta...” (Zimmermann y Enell, 1997: 33.6). Aceptar sin más este planteo implicaría que las organizaciones que atienden demandas muy variadas no están en condiciones de asegurar la calidad porque, evidentemente, es utópico que un servicio aislado pueda dar completa satisfacción a cualquier tipo de necesidades. Para avanzar en este campo se deben buscar otras perspectivas acerca de la aptitud para el uso de los servicios. Los mismos autores señalan que las dificultades para definirla son una posible causa del retraso de las empresas de servicios en el desarrollo de verdaderos programas de control de la calidad (Zimmermann y Enell, 1997: 33.13). En este sentido los SR se enfrentan con una situación particularmente complicada, porque sus funciones son tan difíciles de precisar que se ha llegado a caracterizar al servicio de referencia como “... cualquier cosa que los referencistas estén haciendo” (Katz, 1974, 2: 6-7). Las demandas son aún mucho más variadas que en otras actividades que podrían tener algunas características análogas, tales como las oficinas de atención a clientes en empresas o instituciones. Justamente, al revisar datos sobre certificaciones otorgadas a sistemas de calidad (Instituto Nacional de Tecnología Industrial, 2004) se observa que estos sistemas se aplican principalmente a tareas que pueden ser muchas veces de alta responsabilidad, pero tienen un importante componente rutinario, así como entradas y salidas de variedad limitada.

Si se compara con un hospital, quizás un SR esté más cerca de la imprevisibilidad que caracteriza a las tareas médicas, que de los procedimientos administrativos en las oficinas. No es infrecuente, aunque los referencistas realicen un muy buen trabajo, que los usuarios no consigan exactamente lo que buscan, y deban conformarse con una orientación o algún elemento para continuar su búsqueda, o inclusive con una respuesta negativa.

Es evidente que casos de este tipo se multiplican cuando las fuentes de información disponibles son escasas o están desactualizadas, situación dolorosamente común en muchos lugares del mundo. Es lícito pensar entonces que lograr un aceptable nivel de calidad en el SR es un objetivo al cual solamente podrán aspirar aquellas organizaciones que cuentan con muchos recursos.

También en la literatura bibliotecológica encontramos resonancias de esa concepción acerca de la calidad como garantía de que al cliente / usuario se le proveerá siempre aquello que requiere. Por ejemplo, Merlo Vega nos dice que “si una de las funciones de la biblioteca es informar, el principal objetivo del servicio de referencia será conseguir que todas las informaciones requeridas sean satisfechas...” (Merlo Vega, 2000: 93).

Sin embargo, quienes procuren hacer un buen trabajo a pesar de las limitaciones de recursos pueden adoptar otro punto de vista: “La aptitud para el uso queda determinada por unas características del servicio que el cliente reconoce como beneficiosas:... puntualidad... cortesía... consistencia... accesibilidad...” (Zimmermann y Enell, 1997:33.6).

Un camino para avanzar en ese sentido pasa por el aseguramiento de la calidad, que es un “conjunto de actividades preestablecidas y sistemáticas, aplicadas en el marco del sistema de la calidad, que se ha demostrado que son necesarias para dar confianza adecuada de que una entidad satisfará los requisitos para la calidad” (Instituto Argentino de Normalización, 1994:12-13).

Para el aseguramiento de la calidad es imprescindible que los servicios regulen sus tareas estableciendo pautas de carácter normativo. Con ese fin el SR ha desarrollado un conjunto de directrices, esto es, un documento autorizado que sugiere niveles de desempeño y recomienda cursos de acción.

Se consideraron asuntos tales como la integridad: “...que el servicio se preste completo. Las normas de integridad han de comprender todos los elementos que es necesario incluir para que las transacciones de un determinado servicio se consideren completas y bien realizadas.” También la previsibilidad, uno de cuyos aspectos “... es la consistencia, es decir, la uniformidad en las transacciones de sucesivos servicios...” (Zimmermann y Enell, 1997:33.14). Con respecto a la integridad, como “... es inaceptable realizar unas partes del servicio y otras no, la organización debe determinar: los componentes que son esenciales; aquellos que son deseables pero no esenciales; aquellos que representan potenciales actividades superfluas” (Zimmermann y Enell, 1997:33.26).

En el SR se trabajó, entonces, en documentar sus pautas actuales para la toma de decisiones dentro de un proceso en especial: la oferta de respuestas a partir de las demandas recibidas, en las transacciones de referencia. Éstas últimas son, según la definición de la norma ANSI/NISO Z39-1995, “... contacto[s] de información que involucra[n] el conocimiento, uso, recomendaciones, interpretación o instrucción en el uso de una o más fuentes de información por un miembro del personal de la biblioteca” (National Information Standards Organization, 1995: 6).

### **Metodología de trabajo**

Para la formalización del procedimiento se optó por partir de la compilación de una lista de las prácticas del servicio en relación con los diversos tipos de consultas. Como primer elemento de apoyo para realizar esa tarea se eligió la revisión de los formularios donde se registran las consultas de los usuarios. Allí se consignan diversos datos: el tema de la consulta, las fuentes utilizadas, si estas fueron solicitadas directamente por el usuario o fueron provistas por el referencista, observaciones de diversa índole que el usuario decida registrar voluntariamente, etc.

Esa información se utilizó como punto de partida para que los integrantes del SR evocaran situaciones usuales o problemáticas que han ocurrido durante la atención de las consultas de los usuarios. Se registraron las características sobresalientes de dichas situaciones. Para enriquecer esa información se empleó la técnica de tormenta de ideas; posteriormente se realizaron debates entre los miembros del grupo de trabajo, con el fin de establecer las secuencias temporales de las operaciones que realiza el servicio, agrupar las situaciones registradas en categorías y ordenarlas.

También se analizaron documentos donde se tipifican preguntas, se exponen directrices, recomendaciones o estructuras para el análisis de servicios que comparten características con el objeto de este estudio, etc. (International Federation of Library Associations and Institutions, 2004); (Merlo Vega, 2000); (National Library of Canada, 2003); (OhioLINK Web Reference Service, 2002); (Reference and User Services Association, 2004); (White, 2001).

Para establecer qué etapas puede o debe tener el proceso de referencia en la Biblioteca del INTI, se consideraron las funciones que están asignadas específicamente al SR, ya que éstas pueden variar considerablemente de una biblioteca a otra (Katz 1974, 2: 6-7). Por ejemplo, a diferencia de otras instituciones, las búsquedas en profundidad en bases de datos remotas están a cargo de un Servicio de Consultas en Bases de Datos (SCBD) que no es parte del SR.

En esta ocasión, además, el análisis no abarcó todas las actividades del SR, sino que se centró en los aspectos relacionados con la aclaración de la necesidad del usuario, y en las decisiones que permiten configurar la oferta que el SR le presentará. No se tratan otros asuntos tales como las políticas de privacidad, evaluación y conocimiento de las fuentes, servicios de entrega o envío de documentos, etc.

### **Documentación de los procedimientos**

El referencista realiza diversas actividades durante las transacciones de referencia; de acuerdo con el tipo de solicitud recibida, la disponibilidad de tiempo y los conocimientos del sistema de recuperación de información que tenga el usuario, puede seleccionar una o más de las opciones que se enuncian más adelante y proponerlas simultánea o sucesivamente. Procurará mantener un flujo continuo de entradas y salidas entre las demandas que se reciben y los servicios que se prestan, evitando en lo posible la formación de cuellos de botella.

El SR diseña y produce elementos de apoyo que permiten a los usuarios realizar muchas de esas tareas por sí mismos, por lo tanto en la medida en que ocurran aumentos en la carga de trabajo del SR, se transferirán progresivamente a los usuarios actividades que puedan realizar por sí mismos, junto con las indicaciones pertinentes.

Queda establecido también un conjunto de *servicios básicos*, es decir aquellos que serán ofrecidos al público aún durante períodos en los cuales el

elevado nivel de afluencia de demandas al SR obligue a reducir la variedad de la oferta para mantener una adecuada continuidad y fluidez de la atención. Los ítem correspondientes se señalan con la leyenda [básico] en las siguientes secciones.

Debido a la abundancia y especificidad de temas presentes en la colección de la biblioteca o disponibles en otras fuentes, el SR no tiene entre sus funciones interpretar o elegir la respuesta técnica más adecuada a una determinada necesidad, sino recomendar estrategias de búsqueda o sugerir posibles fuentes de información. La evaluación de la veracidad, aplicabilidad y confiabilidad de las fuentes y de los datos que ellas contienen queda a cargo de los usuarios o de los sectores técnicos específicamente dedicados a cada tema.

Los usuarios podrán utilizar el SR de acuerdo con los propósitos y funciones de dicho servicio e incluso hacer observaciones mediante un libro de sugerencias que se encuentra a su disposición. Las consultas se atienden personalmente en la Biblioteca, o bien se reciben por teléfono, correo electrónico, fax o carta. Los miembros del SR tendrán en cuenta las normas institucionales para la atención del público, que incluyen pautas para que el personal se identifique ante los usuarios, etc. (Instituto Nacional de Tecnología Industrial, 2003a).

*Tareas e intervenciones del SR en las diversas etapas de las transacciones de referencia:*

1 - Aproximación a las necesidades del usuario, información general y contactos iniciales

- 1a - Entrevistar al usuario para determinar cuál es su necesidad, y conocer si solicita específicamente algunos de los servicios de la Biblioteca. [básico para usuarios presenciales]
- 1b - Proponer una o más estrategias o técnicas para la búsqueda. Si fuese apropiado ofrecer al usuario varias opciones, se le consultará cuál de ellas prefiere y se le podrá recomendar alguna en especial. [básico]
- 1c - Solicitar al usuario datos para contactarlo: teléfono, fax, dirección de correo electrónico, etc., cuando la respuesta no se produzca en el momento. [básico]

2- Asesoramiento e instrucción sobre manejo y características de catálogos y otras fuentes de información.

- 2a - Dar indicaciones puntuales al usuario para que pueda efectuar una búsqueda en los catálogos y solicitar puntualmente las fuentes de información que necesite. [básico]
- 2b - Dar indicaciones puntuales con respecto al uso de índices y modos de acceso a la información en obras de referencia, etc. [básico para usuarios presenciales]
- 2c- Dar indicaciones orales breves, precisas y adaptadas al perfil del

usuario, orientadas específicamente a la estrategia de búsqueda sugerida.  
[básico para usuarios presenciales]

- 2d - Remitir a las ayudas que provean las propias fuentes o que el SR pudiese haber elaborado. [básico] Opcionalmente, si el usuario requiere explicaciones más completas o detalladas sobre el manejo de las fuentes y existe bibliografía específica sobre ese tema, se le sugerirá que consulte la misma, o se le indicará alguna actividad de formación, según corresponda.

### 3 - Información sobre servicios de la Biblioteca.

- 3a - Informar a pedido de los usuarios las condiciones de uso de los servicios de la Biblioteca, los plazos estimados para completarlos, los aranceles que pudiesen corresponder, etc. [básico]
- 3b- Orientar a los usuarios sobre aspectos generales del servicio, mediante el correo electrónico. [básico]
- 3c - Enviar avisos semiautomáticos de recepción de consultas por correo electrónico, cuando se prevea una demora superior a los tres días hábiles para las respuestas. [básico]

### 4 - Derivación a fuentes de información externas a la Biblioteca y asesoramiento sobre las mismas.

- 4a - Sugerir al usuario que consulte a determinados especialistas o sectores del INTI, en especial cuando la consulta incluya componentes técnicos no bibliográficos [básico], así como implementar maneras de facilitar dichos contactos. Las derivaciones se harán teniendo en cuenta las normas para denominación de Centros y unidades técnicas del Instituto, que se incluyen en el Sistema de Identidad Institucional (Instituto Nacional de Tecnología Industrial, 2003b).
- 4b - Sugerir otros servicios de información cuyos recursos y perfil se adecuen más a la necesidad del usuario o sirvan para complementar lo ya obtenido en la Biblioteca del INTI.
- 4c - Sugerir a los usuarios remotos determinadas fuentes para la búsqueda de información en Internet, cuyas direcciones el SR compila en la página *ad hoc* perteneciente al sitio de la Biblioteca. [básico]

### 5 - Búsqueda de información.

- 5a - Hacerse cargo específicamente de aquellos aspectos de las búsquedas que requieran un nivel elevado de conocimiento y destreza en el manejo de las fuentes. [básico para usuarios presenciales]
- 5b - Realizar búsquedas puntuales procurando, cuando el tiempo lo permita, demostrar al usuario cómo realizar la tarea por sí mismo. El SR evitará hacerse cargo de búsquedas rutinarias, con el fin de mejorar su

disponibilidad para otros requerimientos de los usuarios.

- 5c - Asesorar sobre las herramientas y opciones disponibles para buscar y obtener documentos de determinadas características (artículos de publicaciones periódicas, normas técnicas, catálogos de fabricantes, etc.)
- 5d - Informar al usuario cuando no se halle información relacionada con la consulta. [básico]
- 5e - Informar al usuario cuáles son las fuentes que el SR consultó durante la búsqueda.
- 5f- Cuando una búsqueda esté a cargo del referencista, tomar recaudos razonables para verificar la adecuación de los términos de búsqueda y su ortografía, cuando no se obtengan los resultados esperados. [básico]
- 5g- Derivar al Servicio de Consultas en Bases de Datos aquellas tareas que específicamente le competen: búsquedas en sistemas de bases de datos accesibles en línea mediante suscripción, diseminación selectiva utilizando esos mismos sistemas y búsquedas en profundidad en Internet. [básico]

5.1- Búsqueda de documentos de los cuales se conocen datos bibliográficos: autor, título, editorial, etc.

- 5.1a- Buscar puntualmente documentos en los catálogos de la Biblioteca utilizando todos o algunos de los datos disponibles. Si en la revisión de los resultados de una búsqueda por palabras del título se detectaran otros ítem que pudieran estar relacionados con el que el usuario solicita, consultar al usuario si tiene interés en los mismos.
- 5.1b- Entregar al usuario el ítem requerido, si está disponible [básico para usuarios presenciales], o informarle si hay otras posibilidades de que lo consiga.
- 5.1c- Si los datos no permitieran identificar unívocamente al documento o surgiesen dudas razonables sobre su identificación:
  - 5.1c1- Realizar una búsqueda más amplia (por ejemplo: todos los registros que contengan algunas palabras significativas)
  - 5.1c2- Consultar al usuario acerca de algunos ítem en particular que, a juicio del referencista, presenten indicios de ser los requeridos.
  - 5.1c3- Indicar al usuario que revise el conjunto de registros catalográficos o bibliográficos que resulte de la búsqueda, para identificar ítems que desee consultar.
- 5.1d - Buscar puntualmente documentos que no se encuentran en la



Biblioteca en catálogos colectivos.

- 5.1e - Buscar puntualmente documentos que no se registran en el catálogo de la Biblioteca, como normas técnicas, etc.
- 5.1f - Ofrecer el Servicio de Obtención de Documentos Primarios a los usuarios que requieran artículos, patentes o documentos de congresos que no se encuentran en la Biblioteca. Recibir las solicitudes correspondientes y transferirlas a ese servicio. Informar a los usuarios cuando se produzca alguna novedad importante sobre el trámite o cuando se haya conseguido lo solicitado. [básico]

## 5.2 - Búsquedas temáticas.

- 5.2a - Pedir al usuario información que pueda proporcionar acerca de: tema principal; área general; temas, documentos o autores relacionados (con especificación de aquellos que pudieran no interesarle); origen de la necesidad; origen de los datos que ya posee; aplicación que espera darle a la información que obtenga, palabras clave; profundidad o nivel de tratamiento de la información, tipos específicos de documentos que desee obtener; limitaciones debidas a idiomas; limitaciones cronológicas; cantidad de información etc.  
El referencista solicitará todos o algunos de dichos datos, de acuerdo con su criterio y según lo que conozca o pueda inferir por otras vías, etc.
- 5.2b - Sugerir la consulta de obras de Referencia, en especial cuando se necesita conseguir un panorama general acerca de un tema (enciclopedias, manuales), precisar terminología (diccionarios, vocabularios, tesauros, enciclopedias), etc. [básico para usuarios presenciales]
- 5.2c - Sugerir [básico] o efectuar una búsqueda en fuentes que incluyan información sobre áreas temáticas más amplias o relacionadas.
- 5.2d - Indicar cuáles son los medios de acceso más adecuados en una determinada fuente (índices, tablas de contenido, interfaces de búsqueda por palabras, etc.) [básico para usuarios presenciales] y dar las explicaciones necesarias para que el usuario pueda utilizarlos.
- 5.2e - Ayudar a especificar las necesidades de los usuarios que no se hayan formado aún una idea clara acerca del tipo de información que requieren, mediante preguntas, orientación a la consulta de obras de referencia, documentos de tipo introductorio, etc.
- 5.2f - Cuando el usuario no conoce el área temática donde se inserta

su consulta, y sólo dispone de algunas palabras clave que le fueron transmitidas, si el referencista no puede sugerir fuentes específicas:

- 5.2f1 - Orientar la consulta hacia obras de referencia generales. [básico para usuarios presenciales]
  - 5.2f2 - Indicar o efectuar una búsqueda rápida en los catálogos empleando las palabras claves antedichas. [básico para usuarios presenciales]
  - 5.2g - Consultar a profesionales y técnicos de la Biblioteca o del Instituto en general que tengan mayores conocimientos sobre el tema de una consulta, para pedirles orientación.
  - 5.2h - Traducir la consulta a términos de búsqueda. Elegir, combinar y/o sugerir descriptores, palabras clave o códigos de clasificación apropiados.
  - 5.2i - Dar indicaciones al usuario para que revise libros, folletos e informes directamente en algunos determinados sectores de las estanterías ordenadas por tema. El usuario deberá seguir un procedimiento sencillo, explicado por el personal del SR, con el fin de conservar el orden del material.
  - 5.2j - Buscar en las bases de datos de la biblioteca
  - 5.2k - Sugerir específicamente la consulta de algunos ítem identificados mediante la búsqueda que, a su juicio, puedan resultar útiles.
  - 5.2l - Indicar al usuario cómo revisar un conjunto de resultados parciales para que identifique los documentos que desee consultar.
  - 5.2m - Buscar en catálogos de normas.
  - 5.2n - Sugerir al usuario opciones para ampliar o restringir el tema, cuando se recupere poca o demasiada información [básico para usuarios presenciales].
- 5.3- Búsqueda factual (de datos o hechos específicos).
- 5.3a - Indicar las fuentes más adecuadas (manuales, tablas, directorios, etc. Ver también el punto 5.2d).

6- Realimentación de las transacciones.

- 6a - Efectuar un seguimiento discreto de los progresos del usuario, para ofrecerle ayuda nuevamente cuando sea necesario.
- 6b - Averiguar si el usuario necesita alguna otra cosa, toda vez que haya dispuesto de tiempo para examinar las fuentes que el referencista le propuso en primera instancia.

*Prioridades de atención:*

Cuando confluyan simultáneamente varias demandas en el SR, se dará tratamiento en primer nivel de prioridad tanto a las consultas telefónicas rápidas como a las consultas de usuarios presenciales; si se tratara de transacciones en varias etapas el referencista, dentro de lo posible, dará respuestas parciales para cada uno de dichos tramos, de manera tal que, mientras el usuario se dedica a alguna actividad, se disponga de tiempo para atender otras consultas.

Cuando se reciban consultas telefónicas que no es posible responder rápidamente, se tomará nota de lo solicitado y se indicará al usuario un plazo para que vuelva a comunicarse con el fin de recibir la respuesta.

La atención de consultas llegadas por correo electrónico se realizará preferentemente durante los momentos de menor afluencia de solicitudes de otros tipos.

*Directrices complementarias de uso interno*

Las directrices que se han enunciado en las secciones previas exponen una oferta de servicios y condiciones para la prestación de los mismos, que puede ser transmitida directamente al público.

A partir del mismo trabajo de formalización se generó otro pequeño grupo de recomendaciones más puntuales orientadas al uso interno, que no se refieren a compromisos con los usuarios sino a algunas modalidades específicas de trabajo que, de acuerdo con la experiencia de los miembros del SR, facilitan las transacciones con su grupo de usuarios, minimizan los conflictos, etc. Dichas recomendaciones se refieren a:

**Realimentar las transacciones.**

Antes de concluir la primera fase cara a cara de una transacción de referencia, se le indicará al usuario que si la documentación que se le ha entregado no sirve a sus propósitos, tiene alguna duda, etc., consulte al referencista. Es sumamente importante que en ese momento el referencista adopte una actitud profesional, servicial, abierta y firme.

Una vez que el usuario revisó las fuentes, se le preguntará si ya tiene lo que necesitaba o quiere realizar una nueva búsqueda.

**Delimitar áreas de incumbencia.**

Las decisiones que toma el referencista durante las transacciones se refieren a cómo brindar asesoramiento de la mejor manera posible. Otras decisiones corresponden al usuario, por lo cual se le preguntará, cuando haya varias opciones, cuál de ellas prefiere o si está de acuerdo con alguna recomendación que se le haya hecho.

Si un usuario solicita una respuesta técnica directa a su consulta, salvo

que la misma se refiera a un tema relacionado con Bibliotecología, se le responderá aclarándole abiertamente y con actitud segura que el referencista no es un especialista en ese tema. Se le indicará, en lo posible, algún profesional o sector del Instituto que pueda responder a su inquietud o se lo pondrá en contacto con el Servicio de Atención al Público del INTI, tal como lo señalan las normas vigentes (Instituto Nacional de Tecnología Industrial, 2003a).

Incluir aspectos positivos en las respuestas:

Cuando se deba dar una respuesta negativa (por ejemplo: 'el libro que usted solicita no se encuentra en la Biblioteca') es importante incluir también algún aspecto positivo ('... pero sí usted lo desea podemos indicarle cómo buscar otros que traten el mismo tema.') para disminuir la sensación de frustración.

Evitar las afirmaciones absolutas dentro de las respuestas negativas:

Esta recomendación se basa en la comprobación de que es prácticamente imposible tener una idea completa de todo lo que contienen los libros de una colección mediana o grande. Por ejemplo, en vez de comunicar al usuario que en la Biblioteca no hay información sobre un determinado tema, es preferible decirle que se hizo una búsqueda con determinadas características y no se hallaron documentos.

Esto tiene por fin reafirmar en el usuario la percepción de que la respuesta negativa se debe a la carencia de información, y no a que se minimiza la importancia de su consulta.

Derivar consultas a otras unidades de información cuando corresponda:

Si una consulta está fuera del contexto temático de la colección, y/o puede ser resuelta mejor en otros servicios, esa circunstancia le será comunicada al usuario; por motivos análogos a los expresados en el punto anterior, si hay disponibilidad de tiempo se ofrecerá el uso de obras de referencia generales, etc.

Orientar a los usuarios que se presentan con consultas técnicas pero no tienen conocimientos sobre el área temática:

En estos casos el referencista puede efectuar búsquedas, hacer diferentes sugerencias, proporcionar documentos al usuario para que los revise, etc., pero es especialmente importante aclarar que las respuestas se orientan a la búsqueda y recuperación de información, y no constituyen dictámenes acerca de asuntos técnicos. Es conveniente sugerir al usuario que facilite la intervención de una persona capacitada en el tema, sea de su empresa, un proveedor o un cliente.

Equilibrar la provisión de información:

Intentar balancear, con acuerdo del usuario, la cantidad de material que se le provee con la que puede o desea revisar en el tiempo que tiene disponible.

Evitar tanto el exceso como la carencia de explicaciones, considerando no sólo lo que es imprescindible comunicar al usuario, sino también cuáles son su personalidad y objetivos.

Elegir vías de comunicación adecuadas al tipo de consulta.

Cuando sea posible elegir un medio de comunicación se preferirá, en general, recibir la consulta por un medio escrito, sobre todo, cuando incluya datos bibliográficos, etc. Para las respuestas se elegirá, en lo posible, el correo electrónico por su agilidad y sus ventajas económicas. Por el contrario, se preferirá la interacción oral, por teléfono o personalmente, cuando sea necesario un diálogo rico en instancias de realimentación.

Indicar pautas para la revisión de material en los estantes.

Cuando sea conveniente que un usuario revise documentos directamente en la zona de estanterías, se indicarán pautas simples que permitan mantener el orden y no involucren conocimientos del sistema de clasificación. Se le explicará cómo marcar el lugar del cual ha retirado un libro para hojearlo, y se le señalará que debe guardarlo allí antes de pasar a revisar otro, salvo que desee consultarlo con mayor detenimiento; en este último caso, lo llevará a la zona de lectura y cuando ya no lo utilice lo entregará al personal de referencia. También, cuando las características del material lo justifiquen, se darán indicaciones para evitar daños debidos a la manipulación incorrecta. En todos los casos, dentro de lo posible, se hará un discreto control del cumplimiento de dichas pautas.

Evitar problemas de identificación de documentos ya consultados:

Sugerir a los usuarios que registren los datos de autor, título, signatura topográfica, URL, etc., correspondientes a aquellos documentos que probablemente deseen consultar otra vez.

Interactuar con otros sectores del INTI.

Las consultas que involucran determinados temas deben derivarse total o parcialmente, por disposiciones institucionales. Por ejemplo, cuando se reciben consultas con aspectos legales que involucran al INTI, es obligatorio dar intervención a la Subgerencia de Asuntos Legales.

Para las derivaciones, se sugerirá la consulta a determinado profesional o sector, evitando hacer afirmaciones absolutas acerca de las posibilidades

de aquellos para proporcionar la solución que el cliente requiere. Es conveniente que el referencista se ponga en contacto con la persona que recibirá al usuario, para averiguar si puede recibirlo en ese momento, si tiene alguna respuesta para darle, etc.

Generar respuestas a partir de textos predefinidos.

En el SR se mantiene un archivo de textos integrado por frases que se utilizan en las respuestas por escrito a las preguntas más usuales, generalmente enviadas por correo electrónico. Estas frases están pensadas como de bloques para la construcción y pueden combinarse con pocas modificaciones. Por ejemplo, en aquellas frases que suelen aparecer en una misma respuesta, se emplearon diferentes sinónimos para expresar los mismos conceptos, de esa manera es posible combinarlas en cualquier orden sin necesidad de cambiar palabras. El estilo de esas frases no siempre es el que prefieren personalmente los miembros del SR para expresarse, pero empíricamente se ha comprobado que son comprendidas por la amplia mayoría de los usuarios y que, entre todas las variantes ensayadas, sirven para minimizar las oportunidades de conflicto.

### **Conclusión**

El trabajo expuesto es una respuesta parcial a la necesidad de dar servicios que se puedan encuadrar en un sistema de calidad, aun cuando los recursos sean escasos. No se pretende lograr la capacidad de satisfacer a los usuarios proveyéndoles todo lo que requieran, sino exponer una oferta coherente de servicios y de condiciones para su prestación, para que el usuario pueda confiar en que recibió el mejor servicio posible en un momento y circunstancia determinados. Se asegura la calidad no mediante la provisión de un producto o servicio siempre igual, sino a través de la certeza de que no se pasan por alto determinados procedimientos. Así se garantiza que la respuesta, sea cual fuere, no se basó solamente en la inspiración del referencista, aunque tampoco la excluyó.

El enfoque de calidad adoptado para estas directrices se basa en la conformidad, es decir en el cumplimiento de requisitos previamente especificados (Instituto Argentino de Normalización, 1994: 8 y 10). Esos requisitos han variado a lo largo del tiempo y sin duda variarán acompañando la evolución de las necesidades del grupo de usuarios y de los recursos y tecnologías disponibles. Por lo tanto, el trabajo de compilación de directrices no puede darse por definitivamente concluido; será imprescindible revisarlas regularmente y actualizarlas cada vez que varíen las prácticas de trabajo y la oferta de servicios.

Cierto nivel de aparente fragmentación de las propuestas, sobre todo en lo que concierne a las recomendaciones de uso interno, se debe a que se compila la información solamente acerca de aspectos que son de particular interés para la interacción del SR del INTI con su grupo de usuarios, y se da por supuesto

que el referencista integra esas perspectivas parciales con otras buenas prácticas generales que conoce por su formación profesional.

Tal como se ha dicho, lo expuesto corresponde empíricamente a la realidad y perfil actual del SR del INTI. Se trata de un servicio con una carga de trabajo que frecuentemente es bastante elevada, que atiende variados tipos de consultas dentro del campo de Tecnología Industrial y áreas temáticas relacionadas, inclusive sobre temas sumamente específicos, y cuenta con una pequeña dotación de personal.

El trabajo presentado ha consistido principalmente en compilar, formalizar y ordenar prácticas preexistentes. No se propusieron nuevas actividades o modificaciones sustanciales. Sin embargo, en algunos casos se pudo aclarar o ajustar lo que ya se hacía. Tienen bastante importancia varios ítem relacionados con la derivación de consultas, ya que como dice Merlo Vega, en un servicio especializado “con frecuencia, las informaciones solicitadas no se encontrarán en la propia biblioteca sino en colecciones externas.” (Merlo Vega, 2000: 96)

Estas directrices también pueden ser útiles para el entrenamiento de nuevos referencistas que se incorporen al equipo. Reordenando las operaciones en una sucesión temporal, pueden conformarse secuencias típicas de procedimientos para diversos tipos de consultas.

Las recomendaciones que se proponen deben entenderse como una base que permite afirmarse para alcanzar nuevas alturas y no como un límite a la creatividad, capacidad e intuición del referencista. Como siempre es imprescindible que tenga actitud de servicio, conozca la estructura de las fuentes, esté familiarizado con los procedimientos, posea una importante cultura general y tenga una óptima capacidad de interacción personal con los usuarios. Para brindar un servicio de excelencia (e incluso para generar directrices) siguen siendo igualmente importantes sus condiciones personales, formación y especialización.

### **Referencias bibliográficas**

Instituto Argentino de Normalización. 1994. Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad: vocabulario. Buenos Aires: el Instituto. (Norma IRAM-IACC-ISO E 8402:1994). 24 p.

Instituto Nacional de Tecnología Industrial. 2003a. Hacia un mejor servicio en la atención al público del INTI. Buenos Aires: el Instituto.

Instituto Nacional de Tecnología Industrial. 2003b. Manual de normas básicas del Sistema de Identidad Institucional. Buenos Aires: el Instituto.

Instituto Nacional de Tecnología Industrial. 2004. Certificaciones y

acreditaciones realizadas en Argentina. Buenos Aires: el Instituto. <<http://www4.inti.gov.ar/calidad/>> [Consulta: 2 marzo 2004].

International Federation of Library Associations and Institutions. 2004. Recomendaciones para el servicio de referencia digital. [s.l.]: The Federation. <<http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm>> [Consulta: 2 marzo 2004].

Katz, William Armstrong. 1974. Introduction to reference work. 2<sup>nd</sup> ed. New York: McGraw-Hill. 2 v.

Merlo Vega, José Antonio. 2000. El servicio bibliotecario de Referencia. En *Anales de Documentación*. No. 3, 93-126.

National Information Standards Organization. 1995. Library statistics. Bethesda: the Organization. (ANSI/NISO Z39.7-1995). 18 p.

National Library of Canada. 2003. Research and information services reference policy. Ottawa: The Library. <<http://www.nlc-bnc.ca/6/1/s1-500-e.html>> [Consulta: 2 marzo 2004].

OhioLINK Web Reference Service. 2002. Chat reference service & staffing guidelines. [s.l.]: OhioLINK. <[http://staff.lib.muohio.edu/~bbarr/webrefinfo/OL\\_Chat\\_Ref\\_Guidelines.pdf](http://staff.lib.muohio.edu/~bbarr/webrefinfo/OL_Chat_Ref_Guidelines.pdf)> [Consulta 21 marzo 2004].

Reference and User Services Association. 2004. Guidelines for behavioral performance of reference and information services professionals. [s.l.]: ALA. <<http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm>> [Consulta: 2 marzo 2004].

White, Marilyn Domas. 2001. Digital reference services: framework for analysis and evaluation. En *Library & Information Science Research*. Vol. 23, 211-231.

Zimmermann, Charles D. y John W. Enell. 1997. Empresas de servicios. En Juran, J. M. y Frank M. Gryna, eds. Manual de control de calidad. 4a. ed. Madrid: McGraw-Hill. 2 v.