

4.5. Transacciones:

4.5.6. Consultas de información

Consulta de información y referencia	
Resueltas:	0
No resueltas:	0
Total:	0

Consulta o petición de información: búsqueda de información que implica el conocimiento o uso de una o más fuentes de información (como, por ejemplo, materiales impresos y no impresos, bases de datos automatizadas, catálogos de la biblioteca y de otras instituciones) por parte del personal de la biblioteca.

Forma de contabilizarlas

Se contabilizarán todas las demandas recibidas por cualquier vía (presenciales, por teléfono, fax, correo electrónico, página Web de la biblioteca u otros mecanismos de comunicación en red), dentro de las siguientes categorías:

- Recuperación de documentos específicos (en la biblioteca, en catálogos, bases de datos o bibliografías).
- Asesoramiento sobre fuentes o lecturas sobre un tema determinado o materia específica o la verificación de datos bibliográficos.
- Consultas de referencia: solicitud de datos concretos proporcionadas por el bibliotecario.
- Asesoramiento sobre software que la biblioteca ofrece a los usuarios, por ejemplo, sobre el uso de herramientas bibliográficas.
- Las bibliotecas que formen parte de servicios cooperativos de referencia virtual deberán contabilizar aquí sus consultas.
- Servicios de información de valor añadido (la elaboración de la información requiere más tiempo y posiblemente con coste a los usuarios). Se llaman servicios de valor añadido los que elaboran información que responde a las necesidades y demandas de los usuarios finales. Desarrollo de productos y servicios informativos de valor añadido que respondan a las necesidades de los usuarios, para ello, se utiliza como soporte las nuevas tecnologías e Internet, sobre las cuales pueden desarrollarse servicios más elaborados. En los productos y servicios de

valor añadido, la información básica se enriquece mediante diferentes procesos con la finalidad de suministrar productos y servicios novedosos, útiles y valiosos a los usuarios.

Ejemplos:

- La biblioteca crea páginas en Internet donde se recopila y estructura información que pone a disposición del usuario que pueda estar interesado en recuperarla.
- La biblioteca crea “dossiers” donde se recogen una variada selección de informes, documentos básicos, enlaces a servidores de Internet, artículos, etc. sobre una materia determinada, que se recopilan y mantienen al día.
- La biblioteca utiliza sistemas informáticos que permiten redirigir la pregunta del usuario a informaciones colocadas en Internet a modo de noticias.
- La biblioteca realiza listas de correo donde subscriben a los usuarios a partir de sus preferencias temáticas (Servicios de alerta).
- La biblioteca elabora productos bibliográficos que difunden a través de Internet y que pretenden orientar al usuario para que conozca el contenido de una serie de obras seleccionadas sobre un tema: guías de lectura, Bibliografías recomendadas / Bibliografías específicas, etc.

En caso de que se combinen varios de estos aspectos en la misma petición deberá contabilizarse como una única consulta.

No se contabilizarán en este apartado:

- Demandas de orientación general, por ejemplo, las relacionadas con la localización de personal, salas y fondos.
- Cuestiones administrativas: consultas relativas a los servicios y horarios de la biblioteca, o sobre el uso de equipos informáticos.
- Peticiones de información inapropiadas: aquéllas cuya resolución no es objetivo de la biblioteca (solicitudes de opinión, preguntas malintencionadas, etc.)
- Demandas de orientación general: Consultas relativas a los servicios y horarios de la biblioteca, así como las relacionadas con la localización de salas y fondos.
- Preguntas que se hacen con el objetivo de localizar obras de la colección que ya se han identificado bibliográficamente (se considera consulta de orientación).
- Peticiones de información inapropiadas: aquéllas cuya resolución no es objetivo de la biblioteca pública (preguntas que requieren una investigación científica, solicitudes de opinión o consejo, preguntas malintencionadas, etc.)

Consultas resueltas: se deben contabilizar como consultas resueltas aquellas que ofrecen la información solicitada o bien, si no se dispone de ella, se remite al usuario a otro centro u organismo donde sí pueda encontrarla.

Consultas no resueltas: consignar el número de consultas a las que no se les ha proporcionado respuestas por parte del personal bibliotecario.

Total anual: suma de los anteriores.

Hay dos maneras de contabilizar las consultas de información y referencia:

- Mediante muestreos, uno en una semana de un período de máxima afluencia y otro en una de mínima afluencia y calcular el total de la misma forma que se recomienda para los visitantes.
- Registrando todas las preguntas de información y referencia que entran en la biblioteca, simplemente marcando las que se reciben, o registrando en una tabla o base de datos la pregunta y la respuesta dada, e incluso las fuentes consultadas. Este último sistema puede ser muy útil, no solo a efectos estadísticos, sino para preparar respuestas sobre temas recurrentes, o temas que lleva tiempo preparar, de cara a su reutilización.

Adjuntamos en los “instrumentos de recogida” del tema, el formulario utilizado por la Biblioteca de Castilla-La Mancha para la recogida de consultas de información y referencia. En esta biblioteca, excepto las consultas que requieren investigación o respuesta por escrito, que se recogen y registran diariamente en una base de datos, el recuento se hace por muestreo, dos semanas al año, mediante el reparto de hojas de toma de datos a cada sala de la biblioteca.

Modelo de registro de la base de datos de consultas que requieren elaboración o preparación de respuesta escrita de la Biblioteca de Castilla-La Mancha:

