

Busco información sobre... estándares para un servicio de búsqueda de información.

Biblioteca Rector Gabriel Ferraté
Universitat Politècnica de Catalunya

El servicio de búsqueda de información tiene como finalidad proporcionar respuesta a las preguntas especializadas¹ formuladas por los usuarios de la biblioteca. Los bibliotecarios temáticos² consultan fuentes de información y proporcionan una respuesta al usuario en función de sus necesidades. La Biblioteca Rector Gabriel Ferraté ha elaborado unos estándares de calidad del servicio basados en:

- el análisis de la evolución de diversos indicadores.
- los atributos que confieren calidad al servicio desde el punto de vista del usuario.
- el análisis de los procesos que lo conforman.

Evolución

El seguimiento de diversos indicadores, a lo largo de 5 años, pone de manifiesto dos tendencias:

Estabilización de la demanda

- El número de demandas realizadas por estudiantes de doctorado ha crecido de forma sostenida, aunque las demandas de información de estudiantes de 1^{er} y 2^o ciclo disminuyen.

Mayor complejidad ⇨ Más tiempo de resolución

- Las demandas de información se hacen más complejas.
- Generalmente, los usuarios ya han interrogado otras fuentes de información antes de dirigirse al servicio.
- La disponibilidad y abundancia de fuentes de información hacen necesario destinar más tiempo a su consulta.
- Como consecuencia, el tiempo de resolución de las demandas de información se incrementa.

Atributos de calidad

Son los factores críticos que determinan la calidad del servicio desde el punto de vista del usuario. Cada uno de ellos se relaciona con los procesos clave que conforman el servicio:

- Visibilidad, Accesibilidad → Acceso al servicio
- Cumplimiento de expectativas → Entrevista con el usuario
- Pertinencia → Formulación de la demanda y estrategia de búsqueda
- Rapidez → Establecimiento de plazos de respuesta
- Fiabilidad, Veracidad → Elección de fuentes de información
- Legibilidad, Formato → Edición del documento de respuesta
- Innovación → Evaluación

Procesos y estándares

1 Acceso al servicio

- El acceso al servicio debe estar indicado visiblemente desde los espacios físicos y virtuales de entrada a la Biblioteca a través de elementos de señalización.
- El acceso vía web no puede estar a más de 2 clics de la página principal.

4 Estrategia de búsqueda

- El resultado de la búsqueda de información debe responder a la demanda expresada por el usuario.
- Durante el desarrollo de la búsqueda, el bibliotecario se pondrá en contacto con el usuario cuando sea necesario matizar, confirmar o reconducir aspectos relacionados con la búsqueda de información.

7 Edición del documento de respuesta

- La resolución a la demanda de información elaborada por los bibliotecarios debe quedar recogida en un documento de respuesta.
- El documento debe incluir: datos del usuario, fecha de solicitud y entrega, nombre del bibliotecario que ha llevado a cabo la búsqueda de información.

2 Entrevista con el usuario

- La prestación del servicio no puede estar por debajo de las expectativas de los usuarios.
- Los usuarios han de recibir información detallada de las características y condiciones del servicio.
- A través de la entrevista con el usuario se deben recoger detalladamente las necesidades de información manifestadas, e intentar hacer aflorar las tácticas.

5 Establecimiento de plazos de respuesta

- Los usuarios recibirán una primera respuesta de los bibliotecarios en un plazo de 48 horas.
- El bibliotecario tiene que conocer las expectativas de los usuarios en relación al plazo de entrega de la información solicitada.
- El usuario debe recibir del bibliotecario una previsión aproximada del plazo de entrega de la respuesta a su demanda.

8 Evaluación

- Junto al documento de respuesta se entregará a los usuarios una encuesta de satisfacción.
- Anualmente se elaborarán estadísticas sobre el uso del servicio, para analizar su evolución e incorporar mejoras.

3 Formulación de la demanda de información

- El enunciado de la demanda debe incluir las características y las preferencias del usuario, así como, a ser posible, el uso al que destinará la información.

6 Elección de las fuentes de información

- Las fuentes de información empleadas en la búsqueda deben ofrecer garantías de fiabilidad y veracidad.
- Las fuentes de información deben tener autores, editores o productores reconocidos. Todos ellos deben ser citados de forma explícita en el documento de respuesta.
- La búsqueda de información puede comportar la realización por parte del bibliotecario de consultas a personas o instituciones externas.

1. Consideramos preguntas especializadas: a) Las relativas a un tema, b) Aquellas cuya respuesta es un dato factual, c) Las que sin tener contenido temático implican una búsqueda en bases de datos, obras de referencia, etc.

2. La Biblioteca Rector Gabriel Ferraté cuenta con 4 bibliotecarios temáticos especializados en: Ingeniería de Telecomunicaciones; Ingeniería Informática; Ingeniería Civil y Física, Matemáticas y Organización de Empresas.